

الإرصال ووسائله في المجتمع الحديث

دكتور

غبري خليل الخماي

وكيل المعهد العالي للخدمة الاجتماعية
أسوان

١٩٩٧



الإتصال ووسائله فى المجتمع الحديث

دكتور

خيرى خليل الجميلى

أستاذ خدمة الفرد المساعد

ووكيل المعهد العالى للخدمة الاجتماعية - أسوان

الناشر

المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

٢ ش الدكتور سامى جنيته - الشاطبي

الإسكندرية

بسم الله الرحمن الرحيم

"... وكان فضل الله عليك عظيماً"

(من الآية ١١٣ سورة النساء)

تقديم :

إن دراسة موضوع الاتصال يعتبر عملية أساسية في كل مجالات الحياة الاجتماعية وظواهرها ، وهذه العمليات في المجتمع الحديث تتمثل في التعليم والتثقيف والإرشاد والتوجيه والتدريب والعلاقات العامة ، وهي عمليات تهتم بالمشخصة الإنسانية ومدى قدرتها على التعاون والمشاركة في خدمة المجتمع من خلال الأدوار التي يشغلها الفرد من أجل تحقيق تماسك وبناء المجتمع وتقدمه .

وتعتبر وسائل الإتصال عنصراً أساسياً في عملية الاتصال يمكن من خلالها نقل أساليب العمل والفكر والعادات والتقاليد عبر الأجيال المختلفة . والإتصال عملية تتم منذ بدء الإنسان ، فيولد الطفل ويبدأ ميلاده فيصبح له إمكانية للتأثير والتأثر بالبيئة المحيطة به .

والفرد في حياته يمر بعمليات تعليمية حتى يصل إلى مرحلة من النضج يدرك من خلالها نظم الإتصال والمنظمات الاجتماعية والعلاقات الاقتصادية والقيم الثقافية ، وأساس كل هذه الأعمال هو الإتصال ، يستخدم الفرد في هذا مجموعتين من الوسائل الإتصالية .

أولاً : مجموعة الرموز :

وهي سواء أكانت مجموعة الوسائل اللفظية بنوعها المكتوبة أو غير المكتوبة ، ومجموعة الوسائل غير اللفظية .

ثانياً : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية :

يستخدم الفرد في هذا حاسة السمع والبصر معا في مشاهدة التمثيلات والرحلات والزيارات والمعارض والصور المتحركة . وقد تعددت وجهات نظر العاملين في المهن والعلوم المختلفة في تحديد مفهوم الاتصال ، فكل منهم ينظر إليه من مجال تخصصه ، والأهداف التي يعمل من أجلها .

ورغم هذا فهناك إتفاق على مفهوم الإتصال في العمليات الاجتماعية المختلفة ، كالإرشاد والتثقيف والتعليم والترويج والإدارة والخدمة الاجتماعية .

فالتخصص في الخدمة الاجتماعية يهتم بالوحدة التي تعمل معها ، سواء أكان فرداً أو جماعة أو مجتمع ، إذ من خلالها تتحقق عملية المساعدة والتغيير المقصود ، وهذا يتطلب استخدام وسائل الاتصال المختلفة .

وفي هذه الدراسة التي نحن بصددھا محاولة منا لكم لإمكانية فهم وإستيعاب دراسة موضوع الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث من خلال ما تعرضنا له لأساسيات الإتصال ووسائله وعملياته ، ودوره في التنمية .

المؤلف

الدكتور / خيرى الجميلى

الفصل الأول

أساسيات الإتصال

- ١- تعريف الإتصال .
- ٢- مفاهيم الإتصال .
- ٣- المراحل التي تمر بها عملية الاتصال .
- ٤- عناصر الإتصال .
- ٥- وظائف الإتصال .
- ٦- أهداف الإتصال .
- ٧- نموذج الإتصال الناجح .
- ٨- معوقات الإتصال .

تعريف الإتصال :

تعريف " كرونيكت " : إن الإتصال بين البشر يتم عندما يستجيب ارمز ما (١) .
تعريف " ويلي وارايس " : إن الإتصال هو إنتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الأفراد (٢) .

تعريف " تشارلز كولي " : يرى أن الإتصال يعنى ذلك الميكانيزم الذى من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتتمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان (٣) .

تعريف " محمود عوده " : الإتصال هو العملية الاجتماعية الأساسية طالما كانت المعانى والأفكار التى تنتقل بواسطته مؤثرة (٤) .

تعريف " حسن محمد خير الدين " : يمكن تعريف الإتصال بأنه عملية نقل المعانى عن طريق الرموز ، فعندما يتعامل الأفراد مع بعضهم بعضا بواسطة الرموز فإنهم يقومون بعملية إتصال (٥) .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص وتحديد مفاهيم الإتصال فيما يلى :

مفاهيم الإتصال :

(١) Gary Gronkhit: Communication and Awareness California 1976, p.p. 20-21

(٢) M. Willery and S.A Rice Communication Agencies and Social 1933 p.p 6

(٣) C.H.Cooly : Social Organization N.Y.Charles Scribner's Son. 1909

(٤) محمود عوده : " أساليب الإتصال والتغيير الاجتماعى " جامعة عين شمس القاهرة ، ١٩٨٣ ، ص ٧ .

(٥) حسن محمد خير الدين : " العلوم السلوكية " مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٠ ، ص ٢٣٠ .

- ١ - الإتصال عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات من شخص إلى آخر ومن شخص إلى جماعة أو من جماعة لأخرى
- ٢ - الإتصال عملية تبادل فكري ووجداني وسلوكي بين الناس
- ٣ - الإتصال عملية تفاعل بين طرفين تحقق المشاركة في الخبرة بينهما .

وفيما يلي شرح لهذا المفهوم :

أولاً : الإتصال عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات :

إن عملية الإتصال بين البشر عملية أساسية ، نحس ونفهم من خلالها شيئاً بما فيها من أفراد وجماعات ونضفي عليها وعليهم معان معينة ، ويتأتى تبعاً لذلك أن نكون قادرين على التعامل معهم ، أى تؤثر فيهم أو تتأثر بهم ، وليس ثمة سبيل إلى هذا التأثير أو التأثير سوى عن طريق هذه العملية الأساسية وهي الإتصال .

ولاشك أن الفرد سواء وعى ذلك أو لم يعيه بشكل دائم المحور الأساسي الذي يدور من حوله وبواسطته كل ما يتم في المجتمع الإنساني من عمليات إتصالية ، ولقد تخيل بعض الناس أنهم يدركون بالقطرة المعنى الذي نقصده حين نستخدم كلمة إتصال ، ولقد يخيل لهم أيضاً أن جميع الناس متفكرون بوعي وبغير وعى على مدلولات ثابتة للمفاهيم التي يتصورون أنها ثابتة الدلالة ، وعلى حين أن المعرفة الإنسانية تنمو دائماً وأن خبرات الأفراد تتعدل كلما مضى بهم العمر نتيجة لعمليات الإتصال .

والقائمين بعملية الإتصال يعرفون جيداً أنهم يقومون بمهمة صعبة وإن الصعوبات تشمل العملية الإتصالية محلها ، ٥٠- وراء فى صياغة الرسالة إلى الجمهور فى عبارات مقبولة مؤثرة عن طريق الكلمات المنطوقة ، وأى هذه الوسائل شائع الاستخدام ولكنه بطئ وتؤثر عليه قوى خارج سيطرة المراسلة وأى الوسائل الحديثة متاحة وإلى أى نسبة من الجمهور يصل تأثيرها ، كما أن القائمون بالاتصال ونحن الأخصائيون الاجتماعيون خصوصاً نحتاج على المستوى الفنى والابداعى إلى فهم أساس على الأقل إنتاج المطبوعات والتصميم على الكتابة وخراص الإذاعة والتلفزيون والسينما والإعلان والعلاقات العامة ، حتى نتمكن من القيام بالاستخدام الجيد لهذه الأشكال المختلفة فى الإتصال والتى عن طريقها نتمكن من نقل المعلومات والخبرات والاتجاهات من شخص لآخر ، أو من شخص إلى جماعة ، أو إلى الجمهور بصورة مؤثرة ، وفى نفس الوقت علينا أن نستعين بالمهنيين والمختصين فى هذه المجالات كلها لمواجهة احتياجاتنا فى العمل وتحقيق أهدافنا فى الخدمة الاجتماعية .

وطالما أن كلمة يتصل ضمن ما تعنى ، أن نجعل شيئاً ما شائعاً ، وأن الإتصال فى الخدمة الاجتماعية يعنى تقاسم المعلومات والأفكار حول مشاكل المجتمع ، فمن أجل أن يتم الإتصال بنجاح نحتاج إلى معلومات كثيرة حول هذا المجتمع .

إنّ ماذا نريد أن نعرف وكيف نجد ما نريده ؟ وإجابتنا على هذا السؤال تحدد أهمية المعلومات كأساس للحركة فى الإتصال للخدمة الاجتماعية .

ومن المؤكد أننا نستطيع : مع المعلومات اللازمة من مشكلات المجتمع دون أن يساعدنا أحد ، فأين نتيجة طلبنا للمعونة ؟

لقد طور علماء الاجتماع الأساليب الفنية لجميع المعلومات حول المجتمعات والبحوث التى قام بها الاخصائيون الاجتماعيون تعتبر مصادر هامة وضرورية للمعلومات الدقيقة غير المتميزة .

وكل ذلك لا يمكن الاستفادة منه إلا إذا قام الاخصائيون الاجتماعيون بإعتبارهم مسئولى الإتصال ذوى الصلة المباشرة بالمجتمع باستخدام هذه المعلومات فى معرفة وتحديد من يتصل بهما فى هذا المجتمع ؟ وماذا نقول لهم ؟ وكيف نقوله ؟ حتى يصبح الإتصال مؤثراً ومساعداً على الوصول إلى أنسب الحلول اللازمة لمواجهة مشكلات المجتمع .

والاخصائى الاجتماعى عندما يتعامل مع العميل ، سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمع ، فإنه يبدأ بتحديد المشكلة ثم دراستها وجمع البيانات اللازمة عنها عن طريق الإتصال المؤثر بالعمل الذى من خلاله يتم التفاعل بينهما ، والذى عن طريقه تنتقل المعارف والخبرات والمهارات والاتجاهات بما يساعد على الوصول إلى التشخيص السليم والعلاج المناسب ولولا

الإتصال لما استطاع الاخصائى الاجتماعى تزويد العميل بالمعارف المتعددة وإكسابه الخبرات الجديدة التى تكشف عن قدراته وطاقاته وبذلك ينجح الاخصائى الاجتماعى فى تدعيم بعض الاتجاهات أو تغييرها .

ثانياً : الإتصال تبادل فكرى ووجدانى وسلوكى بين الناس :

لو نظرنا إلى عملية الإتصال من خلال العلاقة المهنية التى نحرص على تكوينها بين الاخصائى الاجتماعى والعميل لوجدنا أنها عملية يتم فيها التفاعل بين مشاعر وأفكار كل من المرسل والمستقبل تفاعلاً هادفاً يساعد على تعديل السلوك .

وأهمية الجانب الوجدانى فى عملية الإتصال أهمية بالغة لما له من قوة مؤثرة منذ أن عرف الإتصال ، فإن العمليات التى يؤثر عن طريقها الأفراد فيعن حولهم ومنذ أن انتهى علماء النفس إلى أهمية العنصر الوجدانى عند مواقف الإفعال وأهميته للعميل وأهميته فى تعميق العلاقة بين الأفراد، كما أنه من المسلمات العملية : أن عملية الإتصال لا يمكن أن تؤثر إلا إذا كان لها عمق وجدانى معين ، ولكن الجانب الوجدانى لا يكفى وحده لنجاح الإتصال ، بل يجب أن يرتبط بالجانب الوجدانى بالفعل والواقع أن هذا الجانب الأخير هو صمام الأمن الذى يجنب انحراف الإتصال عن بلوغ أهدافه ، ولذلك يمكن القول أن كل من الجانب الوجدانى والجانب العقلى فى تفاعل مستمر ، وهو دائماً فى حركة وتغير ، فمشاعر المستقبل ترتبط دائماً بموضوع عقلى معين حيث يشعر بالغضب مثلاً (كمشاعر أى انفعال وجدانى) من أجل موضوع خاص (كفكرة أى جانب عقلى) ، وعندما يلتقط

المرسل احساس الغضب ويستجيب له عاطفياً بالقبول أو اشعاره بتقدير حالته تلتقط في نفس الموضوع نفسه الذى بعث إلى الغضب ويستجيب له عقلياً استجابة مناسبة . ليكون عامل إنذار تفاعلاً مزدوجاً ووجدانياً ، وبذلك يستعيد الإتصال قوته المؤثرة على السلوك بما يؤدي إلى نجاح أهداف عملية الإتصال .

ثالثاً : الإتصال عملية تفاعل بين طرفين تحقق المشاركة فى الخبرة بينهما :
التفاعل هو تأثير فرد على فرد آخر ولما كانت التأثيرات بين الأفراد ترتبط بميولهم واتجاهاتهم فإن الأفراد عادة يؤثرون فى بعضهم نتيجة تفكيرهم ، أى تأثير عقل على عقل آخر .

فوجود فكرة فى عقل شخص معين إنما نشأت من احساسه بالموقف الذى يعانى منه ، وهو يستمد قوة منطلقها من اتجاهاته الذاتية . وهذا حسناه أن يسير هذا الشخص على أساس منطقيته من وجهة نظره ، وكى يعدل هذا الشخص من هذه الفكرة فهو فى حاجة إلى إحلال فكرة أخرى لا يكون اتجاهها خاطئاً محل الفكرة الخاطئة ، وبذلك تحل فكرة جديدة محل الفكرة القديمة تملأ الفراغ بين ما هو كائن وما يجب أن يكون باتجاه بناء مثمر . ولا يمكن تعديل الأفكار الخاطئة أو تبديلها بأفكار سليمة ، إلا إذا وجد القوة المؤثرة القادرة على الإقناع ، ولذلك يمكن القول أن التفاعل الذى يبنى عليه بهدف فى حقيقته للتأثير فى قوة الفكرة التى احتضنها الطرف الذى نسعى للتأثير عليه . ومن هذا يتبين أن مدلول التفاعل فى الإتصال هو قدرة

المرسل على التأثير في تفكير المستقبل واتجاهاته على أساس التفكير المنطقي والتأثير العقلي .

ومن ذلك يتبين لنا أهمية التفاعل في الإتصال ذاته ، يثير التفاعل في الإتصال بين العلاقة بين المرسل والمستقبل التي تجعل من سلوك أى منهما لسلوك الآخر وهي تأثير من جانب المرسل وتأثير من جانب المستقبل .

وهذا ما نسميه المثير والاستجابة أى حدوث فعل من المرسل ورد فعل من المستقبل وهذا الإستمرار فى عملية التأثير والاستجابة أو الفعل ورد الفعل ما نسميه التفاعل .

المراحل التي تمر بها عملية الإتصال :

من الأسس العلمية المسلم بصحتها ، أن تقبل أى فكرة جديدة ، أو ممارسة أى وسيلة جديدة لا يحدث فجأة بين يوم وليلة ، ولا يتحقق على دفعة واحدة وإنما يستغرق ذلك من الشخص وقتاً طويلاً يتم على خطوات أو مراحل متعددة ، والشخص الذى يقوم بعملية الإتصال غالباً ما يمر بكل أوبعض المراحل. وقد يطول أو يقصر الوقت الذى يقضيه الشخص فى كل مرحلة طبقاً لظروفه الخاصة .

وفيما يلى توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الإتصال ، علماً بأن كل مرحلة تتطلب أسلوباً خاصاً فى الإتصال سواء المباشر أو غير المباشر على النحو التالى :

١ - مرحلة الإدراك :

فى مرحلة الإدراك يسمع المرء (المستقبل) عن الوسيلة الجديدة ومن الغرض منها ؟ نوع ما تحققه من أهداف ، وتركز دور برامج الإعلام والتوعية والإقناع بعرض الفكرة الجديدة (ولكن مثلاً فكرة تنظيم الأسرة) على الجماهير بصفة عامة مع إيضاح أهميتها للفرد وللأسرة والمجتمع ، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الإعلام الجماهيرية كالإذاعة والتلفزيون والصحافة والمطبوعات .

٢ - مرحلة الإهتمام :

وفى مرحلة الإهتمام يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التى نسمع عنها ، ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى مايمكن أن تحققه من أهداف ، والأغراض المختلفة التى تستعمل من أجلها . ويتركز دور برنامج الأفلام والتوعية والإقناع فى هذه المرحلة على تزويد الأشخاص المهتمين بمعلومات وحقائق تفصيلية عن الوسيلة وطرق استعمالها وأغراضها وأماكن الحصول عليها وتكاليفها .

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات أو الزيارات المنزلية ، كما يمكن الاستعانة فى تزويدهم بالمعلومات بكافة الوسائل السمعية والتعبيرية كالأفلام والرسومات أو النماذج أو الصور ، ويجب ألا يعتمد برنامج التوعية والإقناع بشكل أساسى على وسائل الإعلام الجماهيرية فى هذه المرحلة ، بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الإتصال الشخصى .

٣ - مرحلة التقييم :

فى مرحلة التقييم يقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التى حصل عليها من الوسيلة ، وغالبا ما يناقش الشخص هذه المعلومات مع أقاربه أو جيرانه أو أصدقائه المقربين الذين يتق فىهم أو مع غيرهم من القادة المحليين أو ذوى الخبرة الذين يعتز برأيهم .

وبعد أن ينتهى الشخص من تقييم المعلومات التى حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق أغراضه ، فإنه يتقبل الوسيلة ويبدأ فى اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الايضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وإزالة ما قد يكون عنده من شكوك واستفسارات عنها. ويجب أن يتم ذلك عن طريق عملية الإتصال المباشر عن طريق الاجتماعات أو الزيارات المنزلية أو المقابلات الفردية .

٤ - مرحلة المحاولة والتجربة :

وفى مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء إلى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها بتحفظ ، وفى هذه المرحلة يكون دور المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته والعناية به والاهتمام به ، ولن يتحقق ذلك إلا عن طريق الإتصال الشخصى فى الاجتماعات الصغيرة والزيارات الفردية التى يشرح فيها ما يستجد من استفسارات أو غموض حول الرسالة المراد توصيلها .

٥ - مرحلة الممارسة :

وفى مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلاً باستعمال الوسيلة التى تم اختيارها وممارستها على أن يستمر الإتصال الشخصى دورياً وبانتظام فى مقابلات حتى يتأكد من إشباع المستقبل بالفكرة الجديدة وممارستها من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف الذى خططنا للوصول إليه .

عناصر الإتصال :

اختلف العلماء فى تحديد عناصر الإتصال ، فالبعض وضعها فى صورة أسئلة ، ومن خلال الإجابة عليها لا يمكن إظهار العناصر الأساسية لعملية الإتصال والتعرف على مدلولاتها .

ففى عام ١٩٤٦ عرض " هارولد لازويل " قضيته المشهورة التى تصف الإتصال وصفاً دقيقاً ، ووضعها فى أسئلة هى : من Who وبأى تأثير Says What وبأى أسئلة In which channel لمن to whom وما تتجه أو أثر ذلك with to effect كما تحدث كولمان Colman ومارتر marsh عن مفهوم الأعمال بإعتباره عملية ذات عناصر وهذه العناصر على النحو التالى :

- ١ - الشخص أو الجماعة التى تبدأ بإرسال الرسالة ، ر ١١ عليه مثل هذا الشخص أو تلك الجماعة مفهوم الإتصال .
- ٢ - محتوى الرسالة أو موضوعها Content .
- ٣ - الوسيلة المستخدمة فى عملية الاتصال media .
- ٤ - المستقبل أو المتصل communicates .
- ٥ - الاستجابة التى يعكسها هذا المستقبل Response .

ويرى الباحث المشار إليهما أن الاتصال قد ينهار أو يصبح عديم الفاعلية عند أى عنصر من العناصر السالف ذكرها أيضاً . ولذلك فإنهما يعتقدان أن الاتصال الفعال إنما يكون وليد الاهتمام بكل عنصر من هذه العناصر الخمس .

مما سبق نستطيع أن نحدد العناصر الخاصة بعملية الاتصال مما يلي:

المرسل - الرسالة - الوسيلة - المستقبل - المرجع (الاستجابة) . والأمثلة التالية توضح ذلك : عندما أتحدث إليكم فى موضوع من موضوعات منهج خدمة الجماعة تكون العناصر الرئيسية لهذه العملية هى :

- ١ - المرسل وهو المحاضر .
- ٢ - الرسالة وهى المعلومات والمفاهيم التى أريد أن تشتركوا معى فيها
- ٣ - الوسيلة وهى اللغة فى صورة موجات صوتية يحملها الهواء إلى آذانكم من خلال المحاضرة .
- ٤ - المستقبل وهو طلبة المجموعة .
- ٥ - المرجع وهى الاستجابة أو الرسالة المضادة التى تشير إلى فهمكم لهذا الموضوع ولتكن الانتهاء التام للشرح أو القدرة على إجابة الأسئلة التى أعرضها عليكم .

وفى مثال آخر ، خلال مشهد من مسرحية إذ يكون :

- ١ - المرسل هو الممثل أو مجموعة الممثلين الذين يقومون بالتمثيل .
- ٢ - والرسالة هى مجموعة الأفكار أو الاتجاهات أو الاحساسات التى يرغب مؤلف الرواية فى توصيلها إلى جمهور المتفرجين فى المسرح

- ٣ - والوسيلة في اللغة اللفظية والأصوات الأخرى التي يسميها المتفرج وكذلك الحركات التي يؤديها الممثلون مضافاً إلى ذلك كل من حولهم من مناظر يراها المشاهد .
- ٤ - والرجوع هو استجابة المتفرجين بالتصفيق مثلاً .

ونستطيع مما سبق أن نعرف هذه العناصر تعريفاً عاماً كما يلي :

١ - المرسل أو المصدر : Sender or Source

وهو المستول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والمهارات والاتجاهات التي يحتاجها من يتعامل منهم أفراداً أو جماعات في موقف معين رغب في أن يتحقق بالمشاركة بينه وبين من يتعامل معه . وقد يكون المرسل شخص كالمدرس مع تلاميذه أو الاختصاصي الاجتماعي مع عملائه أو مع الجماعات التي يعمل معها ، وقد يكون المرسل جماعة مثل الخبراء يتناقشون مع جمهور في ندوة أو ربما هيئة أو مؤسسة مثل الجريدة ، أو محطة التليفزيون والاذاعة .

٢ - الرسالة : Message

وهي الأفكار أو المفاهيم أو الاحساسات أو الاتجاهات أو القيم أو المبادئ التي يرغب المرسل في إشراك الآخرين فيها ، وذلك في موقف معين فالحقائق العلمية التي يقدمها المدرس لتلاميذه تعتبر رسالة للأخبار أو المعلومات التي تقدمها الجريدة للقراء تعتبر رسالة ، قد تكون رسالة اختصاصي خدمة الفرد للعملاء وتتضمن معلومات عن شروط المؤسسة أو الخدمات الأخرى المتوفرة في المؤسسات الأخرى ، وقد تكون مهارات عن

كيفية توزيع ميزانية الأسرة أو افكار عن كيفية توزيع ميزانية الأسرة أو الأفكار عن كيفية استغلال القدرات المتبقية لدى العميل أو اتجاهات صالحة عن كيفية معاملة الأبناء بأسلوب تربوي سليم .

وقد تتضمن رسالة اخصائى خدمة الجماعة لأعضاء الجماعة معلومات عن المؤسسة أو برامجها وشروط الاستفادة من إمكانياتها أو اتجاهات عن التعاون أو مهارات مرتبطة بتنظيم وإعداد بعض البرامج .

أما اخصائى تنظيم المجتمع فقد تتضمن رسالته مع من يتعامل معهم من قيادات محلية مثلاً معلومات وحقائق عن مشاكل المجتمع الذى يعيش فيه وهكذا .

٣ - الوسيلة : Means

وهى الرمز أو الشكل أو اللغة التى يستخدمها المرسل ليعبر عن رسالته أو ما يرغب فى توجيههم من أفكار أو معلومات .. أو ما أشبه ذلك بالمرسل إليه ويشركهم معه فيها . وتتعدد وسائل الاتصال التى قد تكون وسائل لفظية أو مكتوبة مثل الكتب أو المقالات أو المجلات أو الخطابات ، أو غير مكتوبة كالمحاضرات والندوات وحلقات المناقشة والمقابلات . وقد تكون وسائل غير لفظية كالصور والرسومات والعينات والنماذج والأفلام والتمثيلات وغيرها .

٤ - المرسل إليه أو المستقبل : Receiver

وهو الفرد أو الجماعة أو الجماهير التي يوجه إليها المرسل رسالته
رغبة في إشراكه أو إشراكهم فيما يهتم به من أفكار أو مهارات أو غير ذلك .

والمستقبل قد يكون فرد كالصديق الذي يستمع إلى صديقه ، أو العميل
الذي ينصت للاخصائي أو عضو الجماعة حينما يجتمع مع اخصائي خدمة
الجماعة وقد يكون المستقبل جماعة كالطلاب في محاضرة أو الأهالي أو
قيادات المجتمع في مناقشة مع أخصائي تنظيم المجتمع أو جماهير تستمع
إلى راديو أو تشاهد تليفزيون أو تقرأ جريدة .

٥ - الرجوع (أو التغذية المرتدة) : Feed Back

وهي الإجابة أو الرسالة المضادة التي يرسلها المستقبل رداً على
رسالة المرسل ، أو هي الاستجابة التي تبدو على المستقبل نتيجة لوصول
الرسالة التي يرغب المرسل في توصيلها له . ويظهر الرجوع في أنساق
حركية أو لفظية كأن يقول المستقبل نعم هذا صحيح أو يهز رأسه علامة
على الموافقة .

٦ - المتأثر به أو المستجيب : Recipient
بما يتفق مع أهداف المرسل .
ومن أمثله أيضاً خطاب قارئ إلى صحيفة يحل فيها مقالاً معيناً أو

يحتج عليه ، كذلك تصفيق جمهور المحاضرة أو المسرح ، وعلى رجل
الأعمال (المرسل) الخبر ، وأن يكون حساساً غاية الحساسية بالنسبة
للرجوع أو التغذية المرتدة حتى يتحقق التنغم والتوافق بينه وبين المستقبل

وذلك بأن يعدل أو يفتح من رسالته أو طريقة إرسالها وفقاً لما يلاحظه من استجابات على من يتعامل معهم

أنواع وأنماط الاتصال :

إن تبادل الأفكار والمفاهيم أو المهارات بين الناس من خلال عملية الاتصال لا يتخذ شكلاً أو نوعاً واحداً ، وهذا يشير إلى أن للاتصال أنواعاً وأنماطاً قد تختلف وتعدد ، ويحاول البعض إيجاد تقسيمات لهذه الأنواع ويرجع سبب التعدد إلى الأساس الذي يتخذ منطقاً لهذا التقسيم .

ويعتمد التقسيم على ضوء الأسس التالية :

- اتجاه أو خط سير الاتصال .
- مدى الرسمية .
- نوع الرسائل المستخدمة .
- مقدار التفاعل خلال عملية الاتصال .
- عدد وطبيعة المشتركين في عملية التفاعل الاتصالي .

أولاً : اتجاه أو خط سير الاتصال :

ويبدأ هذا النوع واضحاً في محيط الإدارة وهو ينقسم إلى :

اتصال هابط :

وهذا يعنى أن عملية التفاعل تبدأ من الرؤساء أو القيادات المسؤولة وتتجه إلى المرؤوسين أى من أعلى إلى أسفل / كان يصدر الرؤساء قرارات او تعليمات الى من هم تحت إشرافهم دون معرفة آرائهم أو اقتراحاتهم مثلاً

أو دون المطالبة بمناقشة تلك الآراء والاقتراحات ، وتتطلب بعض الأعمال استخدام هذا النوع من الاتصال بينما يعتبر هذا النوع من معوقات الاتصال الفعال في أنواع أخرى .

إتصال صاعد :

وهو عكس النوع السابق حيث يستطيع المرؤوسين تقديم اقتراحات أو حقائق أو ربما شكاوى للرؤساء ، ويلاحظ أن التفاعل في هذين النوعين في اتجاه واحد وفي كلا الحالتين يكون رأسياً .

إتصال صاعد هابط :

وهنا يتحقق التفاعل في اتجاهين حيث يتيح الرئيس أو المشرف الفرصة للمرؤوسين الاقتراحات أو الأفكار أو القرارات وذلك قبل اتخاذ إجراء بتنفيذها، ومن ثم لا تصدر القرارات أو التعليمات بصورة دكتاتورية ولكن تأخذ الطابع الديمقراطي والمشاركة فيما تقوم به الهيئة من أعمال .

إتصال أفقى :

وهذا النوع من الاتصال له أهمية لتوفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل وهى تتم بين المستوى الواحد ، وتتمثل هذه الاتصالات فى إجتماع مجلس الوزراء أو إجتماعات المديرين أو اللجان أو إجتماعات الجماعة فى خدمة الجماعة ... الخ .

ويساهم هذا الاتصال الأفقى فى حل المشكلات بكفاءة وفاعلية نظراً لوضوح الرؤيا أمام الجميع وأخذ كافة وجهات النظر فى الحسبان ، فهى لذلك إتصالات إيجابية بناءة تهدف إلى تبادل معلومات وأفكار وآراء تكفل سرعة حل مشكلات العمل الروتينية وتسيير دفة العمل اليومى (١) .

ثانياً : مدى الرسمية :

إتصال رسمى : Formal Communication

أى الاتصال الذى يحدث بالطرق الرسمية التقليدية المتفق عليها فى محيط العمل فى المنظمات المختلفة ، إذ يحدث المنظمات طبيعة العمل ونوع العلاقات التى تربط الأفراد ومن ثم طبيعة الاتصال الذى يحقق فى النهاية ما تسعى إليه المنظمات ، ويعتمد هذا النوع من الاتصال على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية والخطابات وما شابه ذلك . وجدير بالذكر أن الاتصال الرسمى وقد يكون صاعداً أو هابطاً أو أفقياً أى يبين العاملين بعضهم وبعض وتبتعد العلاقات فى هذا النوع من الاتصال عن الطابع الشخصى وتقيّد بلوائح معينة .

إتصال غير رسمى : Informal Communication

ويتميز هذا النوع من الاتصال بعدم الاعتماد على الطريقة التقليدية فى تبادل الأفكار أو المعلومات أو غيرها ، ويظهر هذا حينما يدور بين زملاء العمل أحاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم بعيداً عن جو العمل

(١) زكى محمود هاشم "الاجامات الحديثة فى إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية " ، ط٢ ، مطابع سجل

وقيده وربما تتأثر أحداثه عن العمل ذاته بيد أن التفاعل بينهم يتخذ الطابع غير الرسمي ، ويتميز الجماعات الأولية (كالأسرة وعصابات الصبيان) بالطابع غير الرسمي حيث أن العلاقات بين أفرادها وشبكة الاتصال ، وتتميز بطابع شخصي بعكس الجماعات غير الرسمية التي تخضع برامجهما لقواعد وتوجيهات موضوعية مقدماً والتي تعتبر الأحاسيس أو المشاعر والعواطف والموضوعات غير ضرورية ، بيد أن الجماعة الأولية تعتبر الصفة الانفعالية عنصراً جوهرياً وهي التي تضم الأعضاء في روابط جماعية .

ثالثاً : نوع الرسائل المستخدمة :

إتصال لفظي : Verbal Communication

ويعتمد هذا النوع على اللفظ أو الكلمات حيث تشمل لغة الكلام والحديث والكتابة أى المكتوبة أو غير المكتوبة ومن أمثلة الوسائل المكتوبة : المذكرات - التقارير - الكتب - الصحف اليومية - المجلات ... الخ .

أما الرسائل غير المكتوبة مثل : المحاضرة - الندوة - المناظرة - المؤتمر - حلقات المناقشة - المقابلات بأنواعها ... الخ .

إتصال غير لفظي : Non Verbal Communication

وهو يعتمد على اللغة غير اللفظية - على اعتبار أن كل الوسائل اللفظية وغير اللفظية تعتبر لغة التفاهم والاتصال - وتشمل الصور بأنواعها كذلك تشمل الرموز والإشارات التي يستخدمها الإنسان لتدل على معانى أو

مفاهيم معينة كإشارات المرور وحركات الإنسان نفسه وغيرها ، وقد صنف " روش وكيز " الوسائل غير اللفظية التي يستخدمها الإنسان في التعبير لتحمل معنى منه إلى غيره ثلاثة أصناف رئيسية ، سماها جميعاً لغات وهي :

١ - لغة الإشارات Sibn Language وتشمل الإشارات التي يستخدمها الإنسان في التفاهم مع غيره .

٢ - لغة الحركة والأفعال Actio Language .

٣ - لغة الأشياء Object Language .

رابعاً : التفاعل في الاتصال :

ويمكن النظر إلى التفاعل في الاتصال من زوايتين : أولهما : من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل . وثانيهما : من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الاتصال .

التفاعل بين المرسل والمستقبل :

قد يكون التفاعل بينهما مباشراً (وجهاً لوجه) وهذا ما سبق أن تحدثنا عنه في الاتصال الشخصي التي تحدث عملية الأخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما في مكان واحد ، وقد يكون التفاعل بينهما غير مباشر وهنا يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر ، ومن أمثلة ذلك الحديث التليفوني بين شخصين ، أو ما يحدث أثناء مشاهدة برامج التليفزيون .

وسواء كان هذا التفاعل مباشراً أو غير مباشر فإن احتمال أن كل منهما يمكن أن يكون في اتجاه واحد ، كذلك إذا أرسل المستقبل خطاباً رد فيه على أحد فقرات برنامج التلفزيون معبراً عن إعجابه أو احتجابه فإن ذلك يعتبر تفاعل غير مباشر في اتجاهين .

✓

التفاعل في موضوع الاتصال :

وينقسم هذا النوع إلى ثلاث أنواع هي :

١ - تفاعل واقعي مباشر :

ويقصد به أن المستقبل (فرد أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الاتصال أى يتعامل مع ما يرغب في معرفته أو دراسته أو فهمه بطريقة إيجابية ، ومن هنا تكون مصدر الخبرة المكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الأشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة ، والأمثلة على ذلك كثيرة منها :

أ - معايشة الفرد لأهل القرى للتعرف على مشاكلهم ، وأنواع العلاقات بين أفرادها ويعتبر تفاعل واقعي مباشر ، إذ يحتك بالواقع بصورة إيجابية ومباشرة وهذا ما تلاحظه في الدراسات الاجتماعية والإنثربولوجية التي يقوم بها الباحثون .

ب - مقابلة طالب التدريب العملى لعميل خلال مقابلة فى مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة ، ومراعاة شروطها وكيفية ملاحظة العميل خلالها يعتبر ذلك تعلم عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الواقعي .

ج - اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقات القائمة بين الأعضاء وأثار الدوافع المشتركة بينهم على تفاعلهم (مثلاً) يعتبر ذلك تفاعل من الشئ المراد دراسته بطريقة واقعية .

د - قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الأعراض التي يعاني منها ، كل ذلك في الحقيقة يعتبر احتكاك بالواقع المراد فهمه أو دراسته بصورة واقعية مباشرة ، ويجب أن نشير إلى أن أفضل التعلم واكتساب الخبرة هو هذا النوع من التفاعل الذي يحقق للفرد أو الجماعة ظروف أو عوامل تؤدي إلى تثبيت ما يتعلمه ومن هذه العوامل أو الظروف الواقعية وتحمل المعنوية ، والايجابية واستخدام الحواس كما أن هذا النوع يجذب انتباه المتعلم ويشوقه بالرغم من مزايا التفاعل عن طريق الواقع ، أو الاتصال الواقعي المباشرة إلا أن استخدامه في بعض المواقف يشكل صعوبات منها :

أ - عدم توفر الواقع المطلوب دراسته والتعرف عليه أحياناً كندرة الواقع أو بعده المكاني أو الزماني أو خطورة التواجد في مجاله أو كثرة التكاليف اللازمة لذلك .

ب - صعوبة الاستفادة من الواقع دون أن ينفع ومنها سرعة وقوع ظاهرة ما مثل نمو النبات منذ وضع البذور حتى تظهر مجموعة الحصى ولذلك تستعين بفيلم سينمائي يوضح هذه الظاهرة وأيضاً صغر أو كبر الواقع عن الحد المعقول ويمكن علاج الظواهر السابقة باستخدام النوع الثاني أو التفاعل مع ما يشبه الواقع أو يمثلها .

٢ - تفاعل مع ما يشبه الواقع أو يمثلته :

وفى هذا النوع لا يتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته وإنما مع ما يشبهه أو يمثلته ، ومن أمثلة هذا النوع :

- أ - مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم .
- ب - مشاهدة نموذج تشريحي لجسم الانسان للتعرف على الأعضاء المختلفة التي يتكون منها وظائف كلا منها .
- ج - مشاهدة تمثيلية تمثل مقابلة أخصائى اجتماعى وعميل لدراسة دور الاخصائى فى تطبيق أساليب وشروط المقابلة ، وكذلك دراسة انفعالات واتجاهات العميل خلال مواقف المقابلة المختلفة .

وفى كل من الحالات السابقة فإن الجماعة أو الفرد الذى نرغب فى اكسابه معارف ومعلومات أو أفكار واتجاهات لا يتعامل مع الواقع ذاته ولكنه مع ما يشبه هذا الواقع أما ما يمثل الواقع مثل الدراسة واكتساب المعرفة خلال عينات أخذت من الواقع ذاته كعينة من دور الانسان أو جزء من أجزاء جسم أو من نبات وهكذا.

٣ - تفاعل مع رموز :

أى أن الجماعة أو الفرد لا يتعامل مع الواقع أو مع ما يشبه الواقع أو ما يمثلته ولكن رموز تتوب عنه ، إنه هنا سوف لا يحس بشكل أو رائحة أو طعم أو ملمس ما يريد معرفته . بعدما يقرأ كتاباً عن التشريح أو عن المقابلة فى خدمة الفرد ، أو عن مشاكل العوامل فى قطاع الصناعة ، وفى مثل هذه الحالات لا يهتمك إلا بكلمات مجردة . أما ما تحمله هذه الكلمات من مفاهيم

أو معاني لا تدل عليه فهذا ما لا يحس به خلال القراءة ومن الصعب عليه أن يستتجها أو يستخلص معانيها وذلك بفك رموزها إلا إذا كانت لديه خبرة سابقة كافية في مثل هذه الأفكار والمعاني .

خامساً : عدد وطبيعة المشتركين في عملية التفاعل الاتصالي :

وهذا ينقسم إلى ما يلي :

١ - إتصال شخصي Personal Communication

ونعني بالإتصال الشخصي (التبادل الشخصي للمعلومات) أو عملية تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات أو غيرها التي تتم بين الأشخاص دون قنوات وسيطة وفي هذه الحالة أحد الأشخاص يمثل دور المرسل بينما يمثل الآخر دور المستقبل ، ومن خصائص هذا النوع أن عدد المرسل إليه محدود وتوجد في مكان واحد يعلو عليه البعض على هذا النوع بالاتصال المحدود.

ومن أمثلة ما يحدث من مناقشات بين اخصائى أو خبير أو محاضر مع فرد أو جماعة معينة خلال اجتماع أو مقابلة في مكان معين . وجدير بالذكر أن طبيعة عمل الاخصائى الاجتماعى تعتمد أساساً على الإتصال الشخصى أى اتصال الوجه للوجه .

ففي خدمة الفرد يستخدم الاخصائى المقابلة حتى يتحقق اللقاء المهنى بينه وبين العميل خلال إتصال شخصى كما يعتمد اخصائى خدمة الجماعة خلال اجتماعاته مع أعضاء جماعته على هذا النوع من الاتصال وينطبق

هذا على أخصائى تنظيم المجتمع حينما يعمل مع ممثلى المجتمع من خلال إتصال شخصى يتحقق فى إجتماع أو حلقة مناقشة أو لجنة .

٢ - الاتصال الجماهيرى :

وفى هذا النوع يصبح المستقبل هو الجماهير العريضة غير المتجنسة والمكونة من ملايين البشر ، وفى أماكن قد تكون غير محدودة لذا يطلق على هذا النوع من الاتصال غير المحدود .

ومستقبل الرسالة هنا هو مستمع الراديو أو قارئ الجريدة أو مشاهد التلفزيون أما المرسل أو المصور فيعمل فى مؤسسة إتصالية ونعنى بالمؤسسة الاتصالية الصحفية أو المحطات الإذاعية والتليفزيونية .

هذا ويتضح أهمية الاتصال الشخصى والجماهيرى وارتباط كل منها بدور الاخصائى الاجتماعى كمؤثر فيمن يتعامل معهم من أفراد وجماعات .

ولقد لعبت وسائل الاتصال الجماهيرى وتلعب دوراً بالغ الأهمية فى إضفاء بصمات عصر التكنولوجيا على وجه العالم المعاصر ، وقد أضافت هذا الوسائل على عمليات الاتصال قدرة على سرعة إحداث الأثر المطلوب من ناحيته ووسعت دوائره من ناحية أخرى على نحو جعلها تتعلق بالنطاقات

المحلية والقومية ، فامتدت مجالات الاهتمامات الانسانية ، وأولئك المقيمون فى أطراف الأرض المتتائية أن يصبحوا جيرانا مصادقين (١) .

وظائف الإتصال :

يؤدى الإتصال وظائف عديدة خاصة فى المجتمع منها ما يأتى :

١ - التوجيه :

يقصد بالتوجيه عملية تكوين اتجاهات فكرية فى الأفراد يراها المجتمع صالحة ومحقة لأهدافه . والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة المؤسسات والأجهزة فى المجتمع ففى محيط الأسرة يقوم الأب والأم بدور التوجيه للطفل حتى يكبر ويلتحق بالمدرسة التى تقوم بالنصيب الأكبر فى توجيه المواطنين فى المجتمع المعاصر ونظراً لعجز المدرسة عن اللحاق بالتغيرات العديدة السريعة فى المجتمع نشأت أجهزة أخرى تساندها تكمل رسالتها وهى أجهزة الإعلام المختلفة .

٢ - التنقيف :

يقصد بالتنقيف تزويد الأفراد والجماعات بعناصر معرفية جديدة والتنقيف بمعناه الواسع للتعرف عليه يتناول النواحي العامة التى تعجز الأساليب الأكاديمية المتبعة فى المؤسسات التعليمية عن القيام بها أو على الأقل فإنها تحجم عنها والتنقيف بهذا المعنى يمكن أن يقوم به الأفراد بأنفسهم وقد تكون فى هذه الحالة أجدد وأكثر فاعلية من التنقيف المفروض على

(١) ينظر فى هذا إلى : إسماعيل على سعد : " الإتصال والرأى العام . مبحث فى القوة والإيديولوجية ،

ط٢ ، دار المعرفة الجامعية . الإسكندرية ، ١٩٨١ . ص ٦٩ .

الأفراد من الخارج ولقد أصبح التنقيف مهمة تعريفية ووسائل الاتصال الجماهيرية .

٣ - الترفيه :

أصبح للترفيه نشاطاً هاماً وضرورياً في المجتمع الاتسائي المعاصر بفضل ما يؤديه للأفراد والجماعات فهو ينتشلهم - ولو لوقت محدود - في أغلب الحالات من الضغوط (التوترات) الناجمة عن تعقيد الحالة وقيودها (المتزايدة) . ولم يعد الاتصال قاصراً على تسلية الجماهير بل أصبح الاتجاه القوي الآن استخدام الترفيه الموجه لزيادة استمتاع الأفراد بوقت طيب ومهارة ترفيهية تنسق اتجاههم بما يعود عليهم بالفائدة .

٤ - التعارف الاجتماعي :

يعد الاتصال على خلق فرصاً للإحتكاك وتقارب الأفراد والجماعات على المستويين العقلي والعاطفي ويتحقق هذا على ما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والإذاعة من أخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس

أهداف الاتصال :

للإتصال أهداف كثيرة ولكن يمكن تقسيمها إلى أهداف عامة وإلى أهداف خاصة . وهناك أهداف عامة بالنسبة لكل عملية إتصال أي أن كان نوع هذا الإتصال أو المجال الذي يتم فيه . وهناك أهداف خاصة لعملية الإتصال وهذه الأهداف الخاصة تختلف حسب الظروف والمكان الذي يتم فيه هذا

الاتصال وحسب طبيعته، وسنشرح فيما يلي كل من هذه الأهداف العامة والأهداف الخاصة .

أ - الأهداف العامة للاتصال :

ويمكن تقسيم الأهداف العامة للاتصال إلى :

- ١ - أهداف معرفية عندما يكون الهدف أساساً توصيل المعلومات أو الخبرات .
- ٢ - أهداف إقناعية عندما يكون الهدف أساساً تغيير وجهة نظر أو اقتناع بشئ .
- ٣ - أهداف ترويجية وتوضع أساساً للترويج عن النفس والتخفيف عنها .

وهذه الأهداف الثلاثة وإن كانت موجودة بالنسبة لكل عملية إتصال ، إلا أن أحد الأهداف قد تغلب قيمته ووزنه على الآخر في عملية إتصال معينة .

ب - الأهداف الخاصة للاتصال :

هناك أهداف خاصة بكل مؤسسة ، تتوقف هذه الأهداف على نوعيه المؤسسة ، وذلك سوف نتناول الأهداف الخاصة بالاتصال فى المؤسسات الاجتماعية ، وتعتمد المؤسسات الاجتماعية على العنصر البشرى بالدرجة الأولى ولذلك كان الإتصال بين أفراد الفريق العامل بالمؤسسة عنصراً هاماً ينتج لأفرادها تبادل الخبرة ومعرفة حقيقة ما يقوم به الآخرون من أعمال وما يبذلونه من جهد وما يسمح بالتنسيق بين جهودهم .

ويمكن توضيح بعض الأهداف الخاصة للاتصال فى المؤسسات الاجتماعية :

١ - أهداف الاتصال بالنسبة للعاملين :

يهدف الاتصال داخل المؤسسة التى تلى تعريف العاملين بما يجرى داخل المؤسسة ، الأمر الذى يؤدى إلى زيادة التفاهم والثقة ، مما ينعكس على زيادة الإنتاج . ولا شك أن تزويد العاملين بالقدر الكافى من المعلومات يؤدى إلى التقليل من الشائعات بين تضييع الوقت فى أحاديث لا تقوم على أساس من الصحة :

وهناك أربعة مجالات لتقديم المعلومات للعاملين فى المؤسسة :

- أ - معلومات عن المؤسسة : إنتاجها ، مستقبلها ، القرارات الهامة للمؤسسة .
- ب - معلومات عن سياسات المؤسسة خاصة بما يتصل بوظائفهم .
- ج - معلومات تتصل ببعض المشكلات الطارئة التى تقابل المؤسسة .
- د - معلومات تتصل بنشاط العاملين الوظيفى وظروف المؤسسة الاقتصادية .

٢ - أهداف الاتصال بالنسبة للقيادات الإدارية :

يحقّق الاتصال العديد من مزايا كثيرة ، بالنسبة للقيادات الإدارية الناجح من خلال المشاركة مع العاملين ، الذين يكتسبون من التأثير فيهم بالصورة الكافية . فالقيادة تمثل القدرة على التأثير فى الناس أفراداً أو جماعات بتوجيه السلوك الفردى والجماعى من أجل تحقيق هدف مشترك ، فالقيادة لا تسير فى اتجاه

واحد ولكن يجب أن يكون شعور جماعى من جانب الجماعة من خلال علاقة وظيفية بينه وبين الجماعة التى يحاول قيادتها تقتنع فيه الجماعة بوجود مواصفات القيادة التى تجعله فى نظرهم أحق بالقيادة (١) .

والاتصال الجيد طريق القائد لاتخاذ القرارات الهامة السليمة القائمة على قدر كافى من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة (٢) .

وأهم ما يحققه الاتصال من أهداف وفوائد بالنسبة للقيادات الإدارية

هى :

- أ - التعرف على الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة .
- ب - التعرف على حقيقة ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة .
- ج - تمكن القائد من التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين .
- د - تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة .

٣ - أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور :

الجمهور له أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية حيث أنها غالباً مؤسسة خدمات ، ولذلك فالمؤسسة يهتمها إقامة نظام للإتصال بالجمهور

(١) خيرى خليل الجميلى . التنمية الإدارية فى الخدمة الاجتماعية ونورها فى عمليات إعادة بناء المجتمع رسالة نكتوراه ، ١٩٨٧ .

(٢) على أدب على ، وروحية السيد . الإتصالات الإدارية والجماعية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة . ١٩٨٠ ، ص ١٤٠ .

يمكنها من أن توصل حقيقة الجهود التي تبذلها المؤسسة ، وكذلك يهمننا أن يتعرف الجمهور على حقيقة هذه الجهود .

والمؤسسة يهمنها بالدرجة الأولى التعرف على رأى أفراد الجمهور فى نشاطها وكذلك تسعى المؤسسة إلى التعرف على الشكاوى ومقترحات الجمهور لتحسين خدماتها .

نموذج الإتصال الناجح :

- ١ - وجود إتفاق فكرى بين طرفى الإتصال ، فإن الفكرة التى تصل المستمع أو القارئ إذا لم تكن هى الفكرة المقصودة ، فإن الإتصال لم يتم ، أى أن يكون الإتصال من اختصاص كل من المرسل والمستقبل
- ٢ - وجود لغة مشتركة تعاون على سهولة فهم مضمون الرسالة وأبعادها على النحو الذى يقصده المرسل .
- ٣ - إن نجاح عملية الإتصال تتوقف على درجة تقبل المستقبل لمضمون الرسالة وفى ضوء حالته النفسية .
- ٤ - أن يكون المرسل كمصدر للرسالة مدركاً بحقيقة ما يريد أن ينقله للغير وملماً جيداً بأبعاد الرسالة ومضمونها وأهدافها .
- ٥ - هيبة المصدر ومظهره وأسلوبه يساعد على تشكيل صورة طيبة للمتكلم ويكون لها تأثير أكبر على اتجاهات المستمع وسلوكه (١) .

(١) ميشيل أرحابيل ، ترجمة عبد الستار إبراهيم : " علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية " ، دار الكتب الجامعية ، مكتبرية ، ١٩٧٣ ، ص ٢٤٦ .

٦ - أن يتم الاتصال في الوقت المناسب وبأوسيلة المناسبة التي تمكن من أحداث الاتصال لأثره

٧ - أن يكون الاتصال محدود ومباشر والتعبير عن مستوى الفهم وفي إطار مجال من الخبرة المشتركة ، بمعنى تشابه خبرات المستقبل مع خبرات المرسل المتصل بموضوع الرسالة ، وكلما حدث هذا الالتقاء الفكرى ازداد فهم المستقبل وهذا يتطلب من المرسل أن يراعى بدقة مدى التجاوب والتوافق بينه وبين المستقبل حتى تتحقق المشاركة المطلوبة في الخبرة المقولة وبالتأثير المرغوب .

معوقات الاتصال :

هناك عوامل كثيرة تمثل معوقات وعقبات تحول دون إمكانية تحقيق اتصالات فعالة . ومن العوائق التي تؤثر في نجاح عملية الاتصال كما يلي:

١ - عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة نتيجة إفتقار الخلفية السليمة من التعليم والثقافة التي تمكن من نقل المعنى بصورة واضحة وسهلة سواء شفاهة أو كتابة .

٢ - عائق الحالة النفسية لمستقبل الرسالة ومدى إستعداده لتقبلها وهذا يتوقف عليه رد الفعل الإيجابي الذي يستفاد منه في التغلب على عوائق الاتصال الفعال

٣ - قد تتضمن الرسالة التي تم استيعابها بعض الأخطاء وبعض المواد التي تقلل من وضوح الموضوع ، وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة

المستقبل على درجة من عدم اليقين^(١) وإن عدم تغير المستقبل للرسالة يطلق عليه التشوش مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل الضوضاء وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التي تحول دون إمكانية حدوث الإتصال بصورة جيدة .

- ٤ - عدم فاعلية وسيلة الإتصال المستخدمة في نقل الرسالة بمعنى أنها لا تتفق والظروف المحيطة ولا تراعى عوامل وظروف الموقف القائم .
- ٥ - يميل الأفراد إلى رفض الأفكار الجديدة وخاصة إذا تعارضت مع معتقداتهم السابقة ويرى المتخصصون في هذه الناحية أن أجهزة إستقبال الإتصال لدى الأفراد تعمل كمصفاة مثقنة ، بحيث يميل الفرد إلى ملاحظة تلك الأشياء والأفكار التي تتفق مع معتقداته وإراءه الحالية كما يميل إلى تجاهل أى شئ يتعارض مع معتقداته^(٢) .
- ٦ - التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل .
- ٧ - سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة في عملية الإتصال .
- ٨ - كبر حجم المنظمة وانتشارها الجغرافى .
- ٩ - الإقراط فى استخدام وسائل الإتصال قد يكون عبئا كبيرا على المستقبل .

(١) د. محمد سلام غنيمى ، والميد عبد الحميد عطية ، "الإتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق" المكتب

الجامعى الحديث ، ١٩٩٠ ص ٣١

(٢) عبد الرحمن عبد الحامى عمر ، "مساهمة في العلاقات الإنسانية" مكتبة عمر نصر ، القاهرة

١٩٧٤ ص ١١٥

الفصل الثاني

الاتصال والثقافة الشخصية

- أساليب الإتصال الانساني .
- تصنيفات وسائل الإتصال .
- مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) .
- مجموعة وسائل الإتصال السمعية والبصرية .

الإتصال والثقافة الشخصية :

تتوقف تصرفات الفرد فى حياته اليومية فى تأثيره على الآخرين أو تأثره بهم^(١) على الخلفية الثقافية التى تمثل نتاج النسق القيمى للأسرة والمجتمع الذى ينتمى إليه الفرد .

فالأسلوب الذى تتعامل به الأسرة مع أطفالها له آثاره على جوانب الشخصية يمثل هذا الأسلوب من التنشئة والتطبيع الاجتماعى ترجمة للثقافة المجتمعية .

وتعكس طريقة تنشئة الأطفال إلى حد ما طابع المجتمع بحيث يكون هناك تطابق بين الشخصية المتشكلة وطريقة الحياة فى المجتمع ، فالقبيلة المحبة للحرب تدرب أطفالها على السلوك العدوانى ، والمجتمع التسلطى يدرّب صغاره على احترام السلطة وهكذا (١) .

وأن الشخصية الفردية تتأثر بمؤثرات وسائل الإتصال المتعددة سواء أكانت الرمزية أو السمعية والبصرية خاصة جهاز التليفزيون الذى يلعب دوراً هاماً وخطيراً فى نفس الوقت . خاصة الأطفال الذين تستهويهم برامجه المتعددة والتى ربما تدفعهم للتقليد دون تفكير لعدم وجود حلقة إتصالى موجه بين جانب الأسرة أو الجماعات الأخرى التى ينتمى إليها الطفل لتقريب

(١) ميشيل أرهابيل ، بحث الصغار إبراهيم : " علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية " . دار الكتب الجامعية ، ١٩٧٣ ، ص ١٧٩ .

الفجوة الإتصالية بين المؤثرات التى يخضع لها الطفل والتى يستوعبها بصورة خاطئة لانتقاده للموجهات الإيجابية التى تعدل سلوكياته .

وعلى هذا يتضح أن هناك تأثيرات لأساليب التنشئة والتطبيع الاجتماعى تحدد سلوك الفرد وأسلوبه فى الإتصال بالآخرين وهى على النحو التالى :

- ١ - مؤثرات الحياة الأسرية فى أسلوب التنشئة الذى يرغب الآباء فى صورة مباشرة فى إتصالهم بالطفل .
- ٢ - أثر محتوى البيئة الخارجية فى الإتصال خاصة الإذاعة والتلفزيون فى تشكيل شخصية الفرد .

ونتيجة لهذه المؤثرات الإتصالية التى تخضع لها الشخصية الفردية تتكون أنماط معينة من الإتصال يتصف به الفرد بل من الممكن أن نتوقع ونتنبأ به إذا ما تعرفنا على خلفية خبراته السابقة .

وفى معظم الأحيان يقوم رأى الإنسان على خبراته السابقة فيريد من الآخرين أن يشاركونه رأيه ، ولذلك فإن القيم تشكل جزءاً من الإتصال وعندما يسلك الإنسان سلوكاً إتصالياً فإنه يتحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة ، وقيمه وخبراته وافتراضاته ، ومعتقداته وبالتالي فإنه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه فى الماضى ^(١)

(١) سامية محمد جابر : " الإتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث . النظرية والتطبيق " ، دار المعرفة الجامعية . إسكندرية ، ١٩٩٠ ، ص ٣٩

أساليب الإتصال الإنساني :

هناك ملامح وسمات للإتصال الإنساني تمثل أسلوب مميز للتعامل فى المواقف المتبادلة بين الأشخاص . وسنتعرض للأساليب الأساسية للإتصال التى تتطوى على ما يلى :

١ - الأسلوب التسلطى :

وهو أسلوب ينتج عن تدخلات متزامنة فى التنشئة والأسر من الطبقة المتوسطة حيث الوالدان للسيطرة وفرض لمعايير السلوك التقليدية باستخدام أساليب خشنة وقاسية .

ويؤدى هذا الأسلوب التسلطى فى التنشئة الاجتماعية إلى تعلق مصطنع بالوالدان وإلى طاعة السلطة . غير أن حبهم للقوة أيضاً يزداد ، مما يؤدى إلى ظهور الأنماط الإتصالية التسلطية فى سلوكهم نفسه .

٢ - الأسلوب التسامحى :

وهو الأسلوب التنشئة الاجتماعية يعايشه الطفل حيث ينشأ فى جو متسامح أمين للإنتلاق تتضح فيه ازدياد جاذبيتهم الاجتماعية لدى زملائهم . ولكن هذا التسامح الذى لا يرتبط بهامش من الحرية المقيد بحدود معينة هى إطار القيم والأخلاقيات فإنهما تؤدى إلى ظهور شخصية غير مدركة لحدود وأبعاد الإتصالات الإنسانية المقترنة .

٣ - الأسلوب التوافقي :

ويرتبط هذا النوع من الأساليب بالإتصال الإنساني المتعلق الذي يمكن الفرد من التوافق المجتمعي .

ويظهر الأسلوب التوافقي بين الأسر المتماسكة ، حيث تحدث نمودجين في شخصية الطفل في الاتجاهات . وذلك كالدور الإتصالي المعتدل للنسق الأبوي حينما تشجع الأم طفلاً على التوحد بأبيه ويؤدي إلى ترسيخ إنتماء الشخص لأسرته ونجاح الفرد في إكتساب المهارات الاجتماعية الملائمة .

وعلى هذا يتضح أن العادات المتبعة في تنشئة الأطفال في أى ثقافة من الثقافات بما فيها من شدة أو لين تطبع أفرادها بطابع يميزها عن أفراد الثقافات الأخرى وتحدد معالم شخصية الفرد في إتصالاته بالآخرين .

تصنيفات وسائل الإتصال :

وسائل الإتصال كثيرة ومتنوعة لها تصنيفات مختلفة تصنف على اساس المادة التي وضع لها ما تحتاجه من أدوات وأجهزة أو معالجة من موضوعات أو ما تسعى إليه من أهداف .

ومن ذلك تقسيم على أساس درجة ما توفره الوسيلة من الواقعية ومن إتاحة الفرص للاحتكاك والإحساس بالواقع أو الشيء المطلوب التعرف عليه أو

دراسته .. وفى ضوء هذا الأساس الأخير وهو ما سوف تأخذ به وتقسيم

وسائل الإتصال إلى مجموعتين :

أ - مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) .

ب - مجموعة الوسائل (السمعية والبصرية) .

وجب قبل أن نتكلم على المجموعتين أن نؤكد على أن هناك فرق بين وسيلة الاتصال والأدوات والأجهزة اللازمة لها . فالوسيلة هى التى تعبّر بها من معلومات أو المهارات مثل الفيلم السينمائى أو الصورة والرسوم أما الأجهزة فهى ما تحتاجه لإمكان استعمالها أو إنتاجها .

وفىما يلى مناقشة لكل من المجموعتين لوسائل الاتصال :

أولاً : مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) :

يمتاز الإنسان بأنه الكائن الوحيد الذى يستعمل الرموز للدلالة على المعانى أو التعبير عن أفكاره وعواطفه . حقيقة أن الحيوان يستطيع أن يتفاهم بالحركة والإشارة كالنباح أو الهواء بل إن الحشرات نفسها تتبادل الإشارات عن طريق قرون الإستشعار وغيرها كما هى فى مسالك النمل والنحل إلا أن الانسان هو الكائن الحى الوحيد الذى إستطاع أن يصور هذه الوظائف العصبية لدينا بإستعمال اللغة وغيرها من الرموز ، وسواء كان النمط الإصغالى شخصاً أو جماعة أو جماهيرياً فثمة واقعية هى أن عملية الإتصال فى جميع أنماطها تتوقف على إنتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الأفراد . كما أن أوجه النشاط الجماهيرية ومعانيها الثقافية تتوقف إلى حد كبير على الخبرات المشتركة المعانى . فإتصال فى جوهره هو عملية نقل المعانى عن طريق

الرموز المتعارف عليها عن طريق الإتصال يدخل الأفراد فى علاقة اجتماعية مع بعضهم البعض أو بيناتهم الخاصة .

والرموز التى تحمل المعنى أو الفكرة هى جوهر الإتصال بكافة صوره وقد يكون الرمز إشارة أو لغزاً أو إيماء أو كلمة ولكنها جميعاً أدوات لنقل المعانى والأفكار ولا شك أن الإيماءات والإشارات تعتبر مسائل محببة إذا ما قورنت الألفاظ ولكن المعروف أن التعبير اللغوى بصاحبه عديد من الإيماءات والإشارات كما يتضح لنا من الإستماع إلى الخطب السياسية والدينية وغيرها . والكلمة هى القوة التى تستحضر الفكرة . وبدون الكلمة لا نستطيع أن نملك نواحي الأفكار والمشاعر، فالرموز هى العمود الفقرى للإتصال وبدونها لا يمكن للإتصال أن يحقق أغراضه .

وسائل مجموعة الرموز :

تعتمد الوسائل اللفظية أو الرموز على كلمات مكتوبة وغير مكتوبة فى توصيل معناها ، ومن الوسائل اللفظية والتى تعتمد أساساً على الكلمة نذكر الأمثلة الآتية : المحادثة التلفونية - المحاضرة - الندوة - المناظرة - المؤتمر - حلقة المناقشة - الإجتماع - الحديث - الخطبة - المقابلة .

أما اللغة اللفظية المكتوبة فتعتمد على وسائل منها : الخطابات - المذكرات - المجلات والنشرات - التقارير - صحف الحائط - الكتب - الصحف اليومية - القصص . ومن الوسائل غير اللفظية : اللوائح - صور - نماذج - خرائط .

مزايا مجموعة الرموز :

- ١ - أنها تختصر الوقت والجهد والتكاليف اللازمة للتفاهم بين الأفراد بدلاً من أن يحمل الإنسان الواقع أو الشخص ذاته ليعبر عما يريد ، فإنه يستعمل الرموز الدالة عليه .
- ٢ - تساعد هذه الوسائل في المحافظة على التراث الاجتماعي أو الثقافي وتوصيله من جيل إلى آخر ، وبالتالي تؤدي إلى بقاء المجتمع وضمان استمراره .
- ٣ - توضيح وتدعيم بقية وسائل الاتصال اللازمة لها .

أمثلة لوسائل الاتصال اللفظية :

١ - المناقشة الجماعية :

المناقشة عبارة عن نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنتظم الذي يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة .

وللاخصائي دور كبير في نجاح المناقشة ، حيث يقوم بعرض الموضوع ومساعدة الأعضاء في المساهمة في المناقشة ، ويلقي الأسئلة ويشجع الأعضاء على التفكير والمساهمة ، علاوة على دوره في تلخيص ما تم مناقشته . كما أن للمناقشة فوائد كثيرة منها إيجابية الأعضاء ومساعدتهم على التركيز والانتباه ، وإتاحة الفرصة لأكثر عدد من الأعضاء في المساهمة والتفاعل والمشاركة في تحمل المسؤولية . ولكن يجب أن تعرف أن للمناقشة بعض العيوب منها : أنها عملية بطيئة ومعقدة في بعض المواقف التي تحتاج إلى حل سريع ، كما أن الاجتماع سيء بالفشل إذا كان

الأشخاص المشتركين فيه يجهلون موضوع المناقشة ، أو أن معلوماتهم عنه قليلة ويظل قائد المناقشة سلبياً .

٢ - المحاضرة :

المحاضرة هي عرض للحقائق بالمبادئ والنظريات التي يرى المشرف أو المدرس أن يعرفها أعضاء الجماعة التي يتعامل معها ، وهي تعطى الفرصة لعرض كمية كبيرة من المعلومات والخبرات في وقت قصير . ولا شك أن المحاضرة تدعو إلى شيء من السلبية في التفكير بين المستمعين .

وبعبارة أخرى : تعتبر المحاضرة عملية ذات اتجاه واحد من المحاضر إلى المستمع ، فهي لا تعطى الفرصة لاكتمال التفاعل بين المحاضر والمستمع .

ثانياً : مجموعة وسائل الاتصال السمعية والبصرية :

ويقصد بها تلك الوسائل التي تستعملها لتوصيل معنى أو حقيقة دون الاعتماد أساساً على الكلمات ، فهي تلك المسائل التي تمكن الأفراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشيء ذاته المطلوب التعرف عليه أو ما يشبه هذا الشيء . وهذه الوسائل توفر للفرد الإحتكاك بالأشياء وتجعل أكثر إيجابية بما يجعل للتعليم أثر باق وقد أثبتت الدراسات العملية أن الإحتكاك بالأشياء أو الواقع في بيئته الطبيعية وممارسته ودرساته يعتبر من العوامل الرئيسية التي تساعد على فهم أفضل .

وهناك فرق بين الوسائل اللفظية والوسائل السمعية والبصرية على الرغم من أن كلا من هاتين الوسيطتين لهما خصائصهما وطبيعتهما المغايرة للأخرى . فإن الثابت أن هذه التسمية قد استخدمت الوسائل السمعية والبصرية لأن لديها القدرة على تمكين الفرد من أن يحس بما يرغب في فهمه أو تعلمه كأن يراه أو يسمع صوته في نفس الوقت .

ومن أمثلة الوسائل : المعارض والأفلام والصور الفوتوغرافية والاسطوانات والأشرطة المسجلة والصور الشفافة والرسوم التوضيحية .

مزايا الوسائل السمعية والبصرية :

- ١ - تتيح الفرصة للأفراد المشاركة وزيادة إيجابيتهم بما يتوفر للفرد من فرص للدراسة والفحص والتجريب لما يريد فهمه الأمر الذى يساعد على تحقيق هدفه .
- ٢ - مقابلة بين الأفراد من فروق فردية لما تحتويه الوسائل السمعية والبصرية من حيث الخبرات والذكاء وقوة الحواس .
- ٣ - تساعد على توفير حسية واقعية عند الأفراد .
- ٤ - تساعد على جذب الإنتباه وزيادة الاهتمام بالتشويق .
- ٥ - جعل التعليم باق والاثـر لما توفره من ايجابية وتفاعل .
- ٦ - يفيد استخدام هذه الوسائل أكثر من غيرها من الوسائل فى المواقف الجديدة على العملاء والتي ليس لديهم خبرة سابقة عنها .

عيوب نواحي القصور في الوسائل السمعية والبصرية :

- ١ - قد تكون هذه الوسائل باهظة التكاليف مثل الأفلام السينمائية .
- ٢ - ليس من السهولة دائماً الحصول على هذه الوسائل .
- ٣ - قد تحتاج هذه الوسائل أحياناً إلى مهارات خاصة لإستعمالها كما في الأفلام السينمائية .

أمثلة لبعض الوسائل السمعية والبصرية :

١ - الصور :

تعتبر الصور أداة فعالة للنشر ويسهل حفظها في مكتبة المنظمة وفضلاً عن كونها ذات فائدة كبيرة في نقل رسالة إلى المجتمع فإنها لا شك إذا ما حفظت بطريقة سليمة يمكن أن تنبئ عن تاريخ الهيئة وجهودها منذ إنشائها .

وبالنسبة للأفراد تعتبر الصور أداة فعالة للتعليم خاصة تعليم الأميين كما تفيد في توضيح المادة المكتوبة وتعتبر الصور الفوتوغرافية جيدة إذا كانت تبين عمل . توضح إنفعال ، وتظهر الناس على طبيعتهم ، يسهل فهمها وتؤدي الصور الغرض منها إذا كانت غير حية ، أو غير مرتبة بغرض تعليمي أو غير واضحة أو متسخة أو صغيرة جداً أو ليس بها ن .

٢ - المعارض :

وتعتبر المعارض من أحسن الوسائل في توصيل رسالة المؤسسة إلى المجتمع وإلى أكبر عدد من الناس .

فلقد إتضح من التجارب أن النماذج التوضيحية أبعد أثر من الصور بل إن النماذج المتلاحقة أقوى أثرا من الثابتة لذلك تعتبر المعارض من أدوات الإتصال الهامة إذا أحسن تحديد الهدف منها ونفذت بطريقة جذابة .

٣ - الملصقات :

الملصقة من وسائل الاتصال البشرى الهامة فى عملية التوعية والإرشاد ولكنها لا تستعمل وحدها بل يجب أن تكون جزء من برنامج أو خطة إرشادية منظمة .

وتفيد الملصقة فى إثارة الناس ودعوتهم للعمل فى الموضوعات التى تصمم من أجلها الملصقة .

٤ - لوحة الإعلان :

تعتبر لوحة الإعلان من وسائل الإتصال البصرية إذا أحسن إعدادها وجود معنوياتها أول بأول يمكن أن تصبح ذات أهمية كبيرة توصيل المعلومات إلى الجمهور .

٥ - الخطابات والنشرات :

يمكن أن تكون الخطابات ذات أثر كبير فى الإتصال للأفراد أو الجماعات خاصة إذا وضعت بأسلوب واضح وصريح ، أما النشرات فهى من وسائل الإتصال البصرية لكنها تختلف عن الخطابات فى كونها لا تعبر عن رأى شخص معين ، وإنما تحمل رسالة المنظمة بوجه عام .

٦ - الرحلات :

تعتبر الرحلات من الوسائل التعليمية التى تعتمد على التفاعل والمساهمة بين الأعضاء فى التعرف على الواقع وهى تنقسم إلى أنواع متعددة من الرحلات كما أن أغراضها تتنوع وتتبع خطوات معينة فى إجرائها .

٧ - التمثيليات :

تعتبر التمثيليات من وسائل الإتصال الهامة فى العصر الحديث علاوة على كونها مصدر ترفيه وتعليم وهى تنقسم إلى أنواع متعددة طبقاً لأغراضها وأقرب أنواع التمثيليات إلى الخدمة الاجتماعية هو التمثيل الحر أو تمثيل الدور .

٨ - مجلات الحائط :

لم تأخذ مجلات الحائط العناية الكافية حتى الآن ولذلك فإن إنتاجها لا يزال قاصراً على الرغم من أهميتها فى بلاد كثيرة . وهى عبارة عن صفحة واحدة قد تطبع على وجه واحد أو على الوجهين وفى هذه الحالة تعلق بها :سختين يظهر الوجه الأول لأحدها والوجه الآخر للثانية . ويمكن إنتاج المجلة وتكتب بخط اليد على الورق الكبير .

٩ - الصور المتحركة :

أ - الأفلام السينمائية : (فيلم) - (فيلم) - (فيلم)

يتيح من التجارب التى أجراها " بلمردوب " إن الوسائل السمعية البصرية كالأفلام السينمائية تفوق بتأثيرها القوى بحكم واقعية الصورة

وحيث أنها مقترحة -لصور المعبره- كذلك ثبت الترتيب بحقوق الوسائط السمعية والبصرية على عيود من الوسائل لآخرى من حيث قوة تذكر الأفراد المعرّضين لها أم التجربة التي أجراها 'سكرو-وارد' و " هولداى فقد أثبتت أو الوسائط البصرية تمتاز عذرتها الفائقة على الاستهواء ويؤيد معظم العلماء هذه النتيجة بالنسبة للأطفال أنهم يصدقون ما يرونه فى الأفلام حتى أنه ليصعب جدا تعديل التأثيرات الناجمة عن المشاهدات السينمائية عند بعضهم

وغنى عن البيان أن عادات الممثلين على الشاشة كالتدخين أو إختيار أزياء معينة سرعان ما تنتشر بين المراهقين وغيرهم من شديدي الحساسية للاستهواء . والأفلام من الوسائل التي تتناسب مع المنفعين كما أنها تتجح بالنسبة للأجانب الذين لا يجيدون لغة الفيلم . وتلجأ المكونات إلى السينما للدعاية عن منجراتها كما تتفق مع بعض دور العرض للإعلان وجهة نظرها عن طريق السينما وعرض بعض القصص المصورة للترويج لمبادئها السياسية .

والأفلام السينمائية كوسيلة اتصال يمكن إستعمالها لتوضيح وتفسير العلاقات والعلاقات المتغيرة فى مجالات كثيرة ومع فئات وأعمار مختلفة فهي تصلح لتثريه والدعاية والإرشاد والتثقيف والتعليم فى المجالات المختلفة كما أنها عادة تأخذ أسم المجال الذى تستخدم فيه أو أسم ما تهدف إليه كأن تسعى أفلام تعليمية أو أفلام إرشادية أو أفلام تثقيفية أو إرراعية وهكذا بحسب المجال

مزايا الأفلام السينمائية :

- ١ - تدعو المشاهد لتركيز الانتباه على المادة المعروضة .
 - ٢ - تطيل فكرة تذكر الموضوع إلى ضعف الفترة العادية تقريباً لما نتركه كم أثر على المشاهدين .
 - ٣ - يمكن أن تقدم الخبرة لأعداد كبيرة من الدارسين في وقت واحد باستخدام شاشة متسعة وآلة عرض قوية في قاعة كبيرة .
 - ٤ - تسهم في تحويل الاتجاهات العقلية والنفسية والاجتماعية لدى المشاهدين بما لهم من تأثير قوى على الوجدان .
 - ٥ - تتميز بإمكانيات خاصة بما تسهم في توضيح المعلومات والمهارات بقدر كبير مثل :
- أ - تقدم الواقع في قالب مركز بمنظار الواقع الحي .
 - ب - يمكنها أن تعرض الحركات السريعة بمعدل أيضاً من الواقع باستخدام طريقة التصوير السريع للحركة ثم بالسرعة العادية لآلة العرض وبهذه الطريقة يمكن دراسة تفاصيل الحركات الرياضية والمهنية السريعة بتأني .
 - ج - يمكنها أن تعرض الظواهر التي تستغرق وقتاً طويلاً بالواقع الحي في وقت أقل مثل تصوير عملية تفتح الأزهار وإنغلاقها كل مساء وعرضها في خلال دقائق معدودة .
 - د - يمكنها أن تستعيد الماضي وأن تتخطى الحواجز بتقديم الموضوعات التاريخية في مظهر مقنع .

هـ - يمكنها أن تتخطى مواطن الخطر التى يمكن للمشاهدين أن يعرضوا أنفسهم كدراسة الحياة الحيوانية داخل الأدغال كدراسة التفاعلات النووية والعمليات العسكرية الحقيقية .

خصائص الفيلم الجيد :

- ١ - أن يكون مرتبط بموضوعات الحلقة أو الاجتماع ومناسب لمستوى المشاهدين فى معالجته لهذه الموضوعات .
- ٢ - أن تكون مادته العلمية صحيحة وتعبيراته دقيقة .
- ٣ - أن يكون سليماً من الناحية المظهرية أى ليس به خدوش أو لحظات أو باهت الصور أو خافت الصوت .
- ٤ - أن يستغرق وقتاً فى عرضه يتلائم مع الوقت المخصص للمشاهد .

ب - البرامج التليفزيونية :

لاشك أن التليفزيون والفيلم السينمائى لهما فاعلية فريدة لأتتهما من الوسائل التى تعتمد على حاسة السمع وخاصة الإبصار ، وقد لوحظ أن هاتين الوسيلتين تسحوذ على إهتمام كامل من جانب الجماهير أكثر من الوسائل الأخرى خاصة إهتمام الطفل .

فقد كشفت بعض الدراسات أن أغلب الأطفال وكثيراً من الكبار يميلون الى أن يقبلوا بدون أى تساؤل عن جميع المعلومات التى تظهر فى الأفلام وتبدو واقعية ويتذكروا تلك المواد بشكل أفضل .

مزايا التلفزيون الأساسية :

- ١ - أنه أقرب وسيلة للاتصال فهو يجمع بين الرؤية والصوت والحركة والواقع التلفزيوني قد يتفوق على الإتصال المباشر فى إنه يستطيع أن يكبر الأشياء الصغيرة وتحريك الأشياء الثابتة .
- ٢ - يقدم التلفزيون مادة إعلامية فى نفس زمن حدوثها أى قد لا تمر فترة زمنية بين وقوع الحدث وتقديمه .
- ٣ - التلفزيون أصبح وسيلة قوية يمكن بواسطتها الوصول إلى عدد كبير من المواطنين .
- ٤ - لا يحتاج جهاز التلفزيون إلى فنيين لتشغيله ويلزم عند الاستعانة بالبرامج التلفزيونية فى التدريب والتعليم مراعاة المبادئ التالية :
 - ١ - يفضل الاستعانة بجهاز تلفزيون ذو شاشة بأكبر إيساع ممكن .
 - ٢ - يستحسن وضع الجهاز فى مستوى أنظار المشاهدين حتى لا يرهقهم متابعة البرامج إذا استمر فترة طويلة .
 - ٣ - يجب أن تكون القاعة مضاءة بدرجة كافية حتى لا تصاب العين بالاجهاد .
 - ٤ - ينبغي التمهيد للبرامج لتهيئة الأذهان وتخصيص وقت بعد انتهاء البرامج لمناقشة الدارسين فيما فهموه .

الفصل الثالث

وسائل الاتصال وتأثيرها فى المجتمع

- دور وسائل الإتصال فى المجتمعات النامية .
- أهمية استخدامات وسائل الإتصال الحديثة فى المجتمعات النامية .
- اتجاه وسائل الإتصال نحو التغير الاجتماعى والتحديث .

وسائل الاتصال وتأثيرها فى المجتمع :

يتطلب إجراء عملية الإتصال داخل المجتمع دراسة موضوع الإتصال ووسائله والعوامل التى تؤثر فيه .

وفى دراسة أى نشاط فى المجتمع المحلى يتبعن أن ندرس هذه التأثيرات المتشابكة وفيما يلى جوانب هامة منها :

- أ - الجوانب الفيزيكية لتواجد المؤسسات والمرافق والمنازل .
- ب - تنظيم الأدوار لمعرفة المشاركين والمتفاعلين عن عملية الإتصال .
- ج - بناء الإتصال للأكمام بالنمط الذى يتم به نقل المعلومات خلال المجتمع والطرق التى يحتمل أن تتغير عن طريقها الآراء والاتجاهات وذلك لمعرفة المتحدثين فى موضوع معين وطبيعة حديثهم وعدد المرات التى تحدثوا فيها ونوعية الموضوع الذى تحدثوا فيه .
- د - بناء القوة ويتضمن معرفة الذين يتمتعون بالمكانة السمعية والمسئولية والقدرة على التأثير فى مختلف الموضوعات التى تتطلب الإقناع .
- هـ - البناء السوسيو مترى وذلك للتعرف على شبكة العلاقات المجتمعية للمعزولين والمعتزلون والإختلاف والتجانس والمكانة الاجتماعية .
- و - المعايير الجماعية وتتصل بالكيفية التى تؤدى بها الأشياء وما الذى يمكن أو لا يمكن عمله .
- ز - تماسك الجماعة وما الذى يسود داخل الحياة من إحساس بالانتماء أو الولاء للجماعة وإلى أى حد يتمسك الناس بهذا الولاء ومدى إنعكاس هذا المجتمع .

دور وسائل الإتصال فى المجتمعات النامية :

إن وسائل الإتصال فى الدول النامية تستخدم كأداة لنشر التغيير وليست وسيلة لتأييد أو تقوية الأنماط والقيم والاتجاهات السائدة .

فوسائل الإتصال الحديثة تساعد من ناحية على إحداث تغييرات سياسية لأنها تشجع دوائر أوسع على المساهمة فى أوجه النشاط السياسى ، كما أنها تسهل عملية إبراز القادة الجدد وتمكن هؤلاء القادة من عمل إتصالات مع الآخرين الراضين عن الأمور السائدة ، علاوة على أنها تزيد من ثورة التطلعات أو الآمال التى تعمل على تغيير المجتمع بسرعة (١) .

وسائل الإتصال فى الدول النامية كالصحف والمجلات فهى محدودة جداً بحيث أن الجمهور القارئ لديه الاستعداد الكافى لقراءة المواد الإعلامية فى ظل الظروف التى تصبح فيها هذه الوسائل نادرة لهذا فإن قطاعات كبيرة من الجماهير تعمل على تغيير وضعها والانتقال من دور الملاحظة إلى دور المشاركة . فإن معظم المواطنين أكثر استعداداً للتغيير ويحسون بنوع من السرور والسعادة حين تغيير الأساليب التقليدية للحياة ، وهنا تحتاج وسائل الإتصال إلى فهم متعمق لمشاعر وسيكولوجية المواطنين حتى تتمكن من استخدام أساليب فعالة يمكن أن تحدث التغيير للأفكار والقيم القديمة ويظهر هذا فى أغلب المجتمعات الإنتقالية .

(١) جيهان أحمد زحمتى : " نظم الإتصال ، الإعلام فى الدول النامية " ، ج ١ ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٧٢ ، ص ١٠٣ .

وهنا تتضح أهمية استخدام وسائل الإتصال فى توعية وإقناع الجماهير للتغيير إلى أوضاع أفضل وليس للحفاظ على أوضاع تقليدية . فيمكن استخدام وسائل الإعلام أحياناً كمسكن كما يمكن استخدامها فى إيقاظ الجماهير وتنشيطهم (١) .

ويحتاج الأمر هنا أيضاً إلى معرفة إمكانية تقبل المجتمعات وليس ما يدعوها إلى التشك فى كل ما يدعوها إلى الإنتقال والتغير ، بمعنى أنه يجب تجنب الضغط المفروض نحو التغيير حتى لا تحدث ردود فعل تمثيل وسائل دفاعية ولكن يجب أن تكون مدخلات وسائل الاتصال مدروسة وقادرة على التنبؤ بمخرجات مضمون هذه الرسائل بحيث تجد صدى مقبول لدى الجماهير وفهم لهذه الرسائل يتركب عليها نتائج إيجابية .

لذا يجب انتقاء مضمون الرسائل والنماذج المراد تطبيقها ومحاولة تطويعها بما يتناسب وطبيعة مدركات الجماهير والظروف المجتمعية .

وبهذا يمكن استثمار وسائل الاتصال واستخدامها فى الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة التى تمكن من إحداث نتائج إيجابية لعملية الاتصال .

(١) Schramm . W . Communication Development and The Development Process . In IUCIAN pyc (Ed) communication and POLITICAL vepoment . STANFCRM california stanford UNIVERSITY, press1 964 P.P 53-54

أهمية استخدامات وسائل الإتصال الحديثة فى المجتمعات النامية :

١ - تدعيم الشعور بالولاء والإنتماء إلى أمة أو قومية :

يجب أن تعمل وسائل الاتصال فى المجتمعات النامية على تنمية الشعور بالولاء والإنتماء ، وأن يدرك المواطنون مصلحتهم المشتركة وفائدة عملهم متعاونين من أجل تحقيق الأهداف .

ويتم تحقيق ذلك من خلال الطرق الآتية :

- أ - إعلام الجماهير فى نفس المجتمع عن بعضهم البعض .
- ب - تمكين الجماهير من التعاون فى جماعات ومنظمات يشتركون فيها بصرف النظر عن عائلاتهم أو روابطهم الجنسية .
- ج - توفير معلومات واحدة لجميع أفراد الشعب وإهتمامات معينة يركزون عليها .

ويتم هذا باستخدام وسائل الإتصال الحديثة التى تحطم العزلة التقليدية فى مختلف المجتمعات بالإضافة إلى وجود القيادات الملائمة التى يمكن من خلالها تنمية الإحساس بالإنتماء إلى أمة أو قومية .

وما يزيد من الشعور بالإحساس بالإنتماء القومى و ... لعة واحدة
تمكّن وسائل الإتصال : أن يكون لها دورها نفس .

٢ - تعليم مهارات جديدة :

أن وسائل الإتصال تلعب دورا له أهمية فى تحمل عبء نشر التعليم فى المجتمعات النامية حيث لا يمكن إعداد مدارس كافية . لذلك يجب على وسائل الإتصال أن تراعى الاعتبارات الآتية :

- أ - وضع إستراتيجية واحدة للتعليم والإعلام .
- ب - ربط وسائل الإتصال بالمناهج الدراسية التى تدرس فى مدارس الأطفال وبرامج تعليم الكبار .
- ج - استخدام وسائل الإتصال فى جميع أوجه النشاط الزراعى والصحى والنظافة .
- د - تركيز برامج الإتصال على الموضوعات الاقتصادية والتطوير الاقتصادى أكثر من غيرها .

.. ويتم هذا من أجل تعليم الجماهير وإحياء الشعور بالأمل فى حياة أفضل بين الجماهير .

٣ - غرس الرغبة فى التغيير وزيادة آمال الجماهير :

تهتم وسائل الإتصال فى المجتمعات النامية بغرس الرغبة فى التغيير وإدخال طرق جديدة للتفكير والسلوك واكساب الجماهير معلومات واقعية وأخبار عن العالم الخارجى .

كذلك تعمل وسائل الإعلام على تمويل أولئك الذين قبلوا فى الماضى
حظهم بدون إعتراض بحيث يصبحوا أكثر وعياً وإدراكاً بالآفاق الجديدة (١) .

فوسائل الإتصال فى لمجتمعات النامية ليست مصدراً للتسلية والترفيه
بقدر ما هى أدوات للتعليم والتطوير والتركيز على المستقبل . وأن التركيز
على المستقبل وتحقيق حياة أفضل يتطلب مراعاة الاعتبارات الآتية :

أ - بذل مجهود أكبر من جانب الجماهير والقيام بأدوار جديدة ومواجهة
المسئوليات والمشاكل الجديدة .

ب - حفز وتعبئة الجماهير باستخدام وسائل إتصال بمهارة وكفاءة بما يمكن
الجماهير من أن تكون آمالهم تتفق وإمكانات مجتمعاتهم .

إتجاه وسائل الإتصال نحو التغيير الاجتماعى والتحديث :

أن عملية الإتصال تعتبر جانباً من جوانب التغيير الاجتماعى ، لأنها
تفتح الطريق أمام التغيير والتحديث . والتحديث يعنى به العملية التى يتغير
بها الأفراد من طريقة الحياة التقليدية إلى أسلوب فى الحياة أكثر تعقيداً وأكثر
تقدماً من الناحية التكنولوجية (٢) .

(١) Morroe bergner . The Arab World Today Garden City. N . Y . Anchor Book.
1964. p.p. 425- 961.

(٢) Everett . Regars With Iynne Svenning : mod-ernization Among Peasants . he
Im - act of Communication : N Y Rinehart and Winston 1989 P. 14.

والتحديث على المستوى الفردي يتوافق ويتطابق مع التطور على المستوى الاجتماعى وعلى ذلك فإن التنمية هى نوع من التحديث الكلى الشامل والتنمية من التغير الاجتماعى الذى يتضمن إدخال أفكار جديدة فى النظام الاجتماعى وذلك للو سول إلى مستوى أعلى وإلى دخل أكبر عن طريق إستخدام وسائل إنتاج أكثر حداثة وتنظيم اجتماعى أفضل مع عدالة أكثر فى توزيع الفوائد والمزايا الاقتصادية والاجتماعية (١) .

والإتصال هو العملية التى تنتقل بها الرسائل من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر وذلك بهدف تغيير السلوك ، وأن ثورة الإتصال لا تستطيع بمفردها أن تحقق تنمية إجتماعية أو إقتصادية مالم يكن هنا مشاركة إيجابية لقيادات واعية مستتيرة وقوى بشرية كافية ورأس مال يمكن أن يحقق الأهداف للتنمية . وأن التغير الاجتماعى والتحديث التى تتم من خلال عملية الإتصال والتى تعتمد على نموذجان للتغير هما :

١ - التغير الإحتكاكى الإنتقالى :

وهو الذى يحدث عندما تقوم مجموعة أشخاص أو هيئات من خارج النسق أو مجموعة من الغزباء بنقل فكرة جديدة إلى أعضاء النسق الذين يقومون بدورهم بانتقاء الأفكار التى يزعمون فى تبنيها ، فعلى سبيل المثال إرتداء القرويين بعض الملابس الحديثة فقد أخذ عن السكان الحضاريين ، ولم يكن هناك أحد قام بإجبار القرويين على الأخذ بهذه التجديدات .

(١) أحمد بدر : " الاتصال بالجمهور بين الإعلام والدعاية والتنمية " . ط ١ ، عبد الله حرمسى ، الكويت .

٢ - التغير الإحتكاكى الموجه :

وفى هذا التغير تتبع التجديدات من خارج النسق الاجتماعى كما يتأتى الإعتراف بالحاجة إلى التغير أيضاً من الخارج ، وبعد ذلك يقوم المسؤولون عن التغير بتوجيه عملية إنتشار الأفكار الجديدة بواسطته إستخدام الإتصال الجماهيرى وتقديم مبررات لتبنى هذه الأفكار والعمل على تقصير الفترة الزمنية اللازمة لنشر إستخدامها على النطاق العام ، وفى هذا الصدد تعتبر إجراءات التنمية الإقتصادية ، نموذجاً من نماذج التغير الاجتماعى الموجه ، حيث تدخل أفكاراً جديدة فى النسق الاجتماعى من أجل تحقيق دخل أكبر ، ومستويات معيشة أعلى ، ومن خلال أساليب إنتاجية تتميز بأنها أكثر حداثة (١) .

وعلى هذا فالتغيير الإنتقائى هو نتيجة إتصال يترتب عليه تغييراً إختيارى مرغوب ومطلوب للإحساس الداخلى للجماهيرية والاقتناع بأهميته ذاتياً ، وبينما على العكس من ذلك عملية التغير الموجه والذى هو نتيجة إتصال يترتب عليه القيام بتوظيف وتوجيه وترشيد الجهود الجماهيرية من خلال قيادات مسئولة تشعُر بأهمية الحاجة إلى التغير وتسعى للقيام بشنره .

(١) حامية محمد جابر : الإتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث النظرية والتطبيق ، مرجع سابق ، ص

الفصل الرابع

عملية الإتصال فى الخدمة الاجتماعية

- الإتصال فى خدمة الفرد .
- الإتصال فى خدمة الجماعة .
- الإتصال فى تنظيم المجتمع .

عملية الإتصال فى الخدمة الإجتماعية :

الإتصال فى خدمة الفرد

إن معظم الأفراد الذين يحتاجون إلى خدمات خدمة الفرد يعانون من مشكلات عجزوا عن الوصول إلى حلول لها ، ويترتب على ذلك أنه يصبح من المنطق السليم أن يلم الأخصائى الاجتماعى بطبيعته بهذه المشكلات والعوامل التى تسببها . كذلك لابد له أن يلم بالمؤسسات التى تتناول هذه المشكلات ودينامية العمل فيها ، كذلك يدرس بعض النظريات التى توضح دينامية سلوك الفرد الطبيعى والفرد الذى يعاني هذه المشكلات . وأن عجز الفرد عن التوافق بسبب ما يعانيه من مشكلات ترجع إلى عوامل كثيرة منها أسباب خارجية عن إرادته أو لا تقوى قدرته على السيطرة عليها .

وأن الأسلوب العلمى الذى تسير عليه طريقة خدمة الفرد هو الاعتماد على المعارف العلمية التى يجب أن تقترن بالقيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية فى الوصول إلى تحقيق أهدافها

فالهدف العام لخدمة الفرد هو مساعدة الأفراد على التغلب على العقبات التى يواجهونها خلال ادائهم الاجتماعى ، ليتحقق لهم أكبر قدر من الرضا والسعادة (١)

(١) عبد الفتاح عثمان خدمة الفرد - مجتمع المعاصر ط٢ مكتبة الأجلو المصرية . القاهرة

وهنا يتضح أهمية إقتران المعرفة العلمية بالقيم التي تعترف بضرورة إقدام الإنسان وتقدير كيانه ومراعاة تقاليده وصالح المجتمع الذى يعيش فيه من أجل الخروج بالعمل بعيداً عن مشكلاته .

وكل هذه الاعتبارات السابقة المرتبطة بمشكلة العمل وكيفية الخروج به بعيداً عن مناعيه ومشكلاته ، لن تتم إلا من خلال عملية تفاعل وإتصال مشترك بين الاختصاصى والعمل .

ولكى نوضح دور الإتصال فى خدمة الفرد ، فإننا سوف نتناوله من خلال الجوانب الآتية :

- ١ - أساليب الإتصال الفنية فى خدمة الفرد .
- ٢ - الإتصال أساس تنويع مبادئ خدمة الفرد .
- ٣ - الإتصال وعمليات خدمة الفرد .

١ - أساليب الإتصال الفنية فى خدمة الفرد :

تعنى الأساليب الإتصالية الفنية فى خدمة الفرد هى تلك الوسائل التى يستخدمها الاختصاصى الاجتماعى فى حصوله على المعلومات والحقائق المرتبطة بالعمل ، وتعمل على توضيحها وإلقاء الأنواء عليها . وهناك أسلوبان هامان للتعرف على أبعاد المشكلة :

أ - المقابلة :

إن المقابلة فى خدمة الفرد هى المجال الطبيعى الذى يتصل فيه الاختصاصى الاجتماعى مع العميل بهدف دراسة وتشخيصها وعلاجها ، وهى

لقاء مهن مرتبط بفلسفة المؤسسة وشروطها وليست المقابلة مقتصرة على العميل فقط ، بل تتسع حتى تشمل كل المصادر الدراسية التى يلجأ إليها الاختصاصي عن استكمال الدراسة والوصول إلى إستخلاص التشخيص الذى يفقد بالتالى إلى وضع خطة العلاج المناسبة . والمقابلة كإتصال مهني يتطلب الكثير من الجهد والوقت حتى تحقق أهدافها المرسومة ، وهى لهذا تحتاج لمهارة خاصة لممارستها ، فقد وضع لها شروط وأساليب وقواعد مبنية على الأساس العلمى والاستعداد الشخصى والخبرة المهنية التى تصب فى المقابلة المهنية من أجل إحداث المشاركة والتفاعل بإعتبارها أساس النجاح فى عملية الإتصال لتحقيق مساعدة العميل .

ب - الزيارة المنزلية :

الزيارة المنزلية هى نوع من المقابلات الإتصالية المهنية والتى تعتبر إمتداداً للمقابلات المؤسسية ، ولكنها تتم فى منزل العميل بإعتبارها بيئة العميل الطبيعية .

وتهدف الزيارة المنزلية إلى تحقيق هدف معين له أهمية ولا يمكن تحقيقه فى المقابلات التى فى المؤسسة ، وهو زيادة خبرة الاختصاصي الاجتماعى بشئون الحياة العائلية للعميل وتكملة الصورة التى يعيها العميل عن مشكلته أثناء المقابلة فى المؤسسة (١) .

(١) خيرى خليل الجبلى : " عمليات خدمة الفرد " ، المكتب الجامعى الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٨٥ .

ونظراً لأهمية الزيارة المنزلية كمقابلة جماعية حيث تزداد فيها :انزلة العلاقات الاجتماعية الأسرية والتي تتطلب معها مهارة الاختصاصي الاجتماعي في عملية الإتصال وقيادة المناقشة وتوجيهها ، يمكن من تحقيق أهداف الزيارة المنزلية .

٢ - الإتصال أساس تكوين مبادئ وقيم خدمة الفرد :

- أ - إن إحساس العميل بالراحة والثقة في الاختصاصي الاجتماعي والتحرر من الخوف والقلق الذي يساعد على علاج مشكلة العميل لن يتم ذلك إلا من خلال عملية التفاعل المهني الموجه الذي ينشأ بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل خلال مراحل العمل مع الحالة والتي تتم في ظل إتصال يتم فيه تفاعل أفكار ومشاعر كل من العميل والاختصاصي .
- ب - قيام الاختصاصي الاجتماعي بإشعار العميل لاحترامه لذاته وأسلوب تفكيره وعدم السخرية من جهل العميل بمشكلاته أو بشروط المؤسسة أو فهمه لحقيقة وظيقتها وخدماتها .

كما أن إحترام العميل يتمثل في إحترام ما يصدر عنه من أفكار ، إذ أن العقل البشري يلجأ إلى حيل مختلفة للتعبير عن إنفعالاته كفرد يخضع لدوافع مختلفة وأن التعديل في هذه الأفكار لا يتم إلا عن طريق تعديل الاتجاهات . وأن تعديل الاتجاهات يجب أن يبنى على الثقة والاحترام المتبادل والاحساس بالإنفاذية الاختصاصي الاجتماعي في محاولاته لتقديم المساعدة للعميل أثناء إتمام المقابلة .

- ج - إن منح العميل حق التصرف الحر في شئونه الخاصة وفي حدود قوانين ونظام المؤسسة أى حق العميل في إتخاذ القرارات الخاصة بمشكلته بنفسه وكذلك حقه في قبول أو رفض خدمات المؤسسة لن يتحقق ذلك من خلال إتصال الاخصائى الاجتماعى بالعميل والعمل على مساعدته وتشجيعه على إبداء رأيه فى جوانب مشكلته والمشاركة فى وضع خطة العلاج وتنفيذها فى حدود إمكانياته وعدم الضرر بذاته أو بأسرته أو بالمجتمع الخارجى .
- د - إن طمأنة العميل فى بداية تعامله مع الاخصائى الاجتماعى إلى سرية ما يدلى به من معلومات وحقائق حتى يشجعه على الإدلاء بهذه المعلومات وهو مطمئن .

والمعلومات التى يدلى بها العميل والخاصة بالحالة تتم فى ضوء إتصال مبنى على تهيئة الظروف التى تمكن من نجاح عملية الإتصال فى المقابلة مع العميل ولهذا يقوم الاخصائى الاجتماعى بمراعاة السرية فى مكان المقابلة بحيث يكون بعيداً عن مستوى السمع ، وأن تكون المعلومات التى يحصل عليها من العميل هى المتصلة بموضوع المشكلة .

٣ - الإتصال وعمليات خدمة الفرد :

تتضمن خدمة الفرد ثلاث عمليات إتصالية أساسية يتبادل الاخصائى الاجتماعى من خلالها مشكلات العملاء وهذه العمليات هى الدراسة والتشخيص والعلاج .

أ - الدراسة :

- وهي عملية يتوقف عليها الوقوف على الحقائق والمعلومات الخاصة بحالة العميل ومشكلته حتى يمكن تفهم أبعاد المشكلة بصورة حقيقية أهمها :
- المقابلة بين الاخصائى الاجتماعى والعمل داخل المؤسسة .
 - الزيارة المنزلية حيث يتم اللقاء بين الاخصائى الاجتماعى والعمل .

ويعتمد الاخصائى الاجتماعى على عدة مصادر إتصالية للحصول على المعلومات عن الحالة أهمها :

- العميل نفسه : بإعتباره صاحب المشكلة .
- الأسرة : من خلال المقابلة الجماعية مع أسرة العميل .
- الأصدقاء : والمدرسين ورؤساء العمل .
- الخبراء : والمختصين كالتبيب أو المحامى أو الاخصائى النفسى .

تعتمد المقابلة لنجاح العملية الاتصالية وتحقيق أهدافها أن تعتمد عملية الدراسة فى المقابلة على قدرة الاخصائى الاجتماعى على الإنصات والاستماع الجيد والقدرة على التعليق وتوجيه الأسئلة ، وهى تمثل شروط وضمانات للإتصال الجيد لنجاح المقابلة الدراسية .

ب - التشخيص :

يمثل التشخيص الرأى المهنى للاخصائى الاجتماعى الذى يتوصل إليه أثناء إتصاله بالعمل واستعراضه للحقائق والمعلومات وخروجه بمجموعة من المحددات والعوامل المختلفة التى أدت لحدوث المشكلة بدرجة أو بأخرى،

ويعتمد الاختصاصى فى هذا على تحليل منطقى وعلمى ومهنى للحقائق دون تميز أو تدخل للأعتبارات الذاتية للاختصاصى حتى يتمكن من إبراز جوانب القوة والضعف فى شخص العميل وجوانب المشكلة .

جـ - العلاج :

وهو الجهود والخدمات التى تقدم للعميل ، والتى يمكن أن تحدث أمراً مرغوباً فى موقفه ، وتمكنه من الوصول لحالة من التلاؤم الاجتماعى الذى يرضيه ويرضى المجتمع الذى يعيش فيه . ويتم العلاج بعد إجراء التشخيص الذى يعتمد على الدراسة التى تمت ، ويتناول العلاج كلاً من شخصية العميل والبيئة المحيطة والتى تلعب دوراً فى إحداث المشكلة . ويتم العلاج عن طريق إتخاذ الوسائل العلمية للحصول على هذه الخدمات ، وليس العلاج الاجتماعى هو مجرد تقديم خدمات مادية للعميل ، بل إن مجرد الصلة الاجتماعية قد تكون جزءاً من العلاج ، وفى حالات غير قليلة تكون هى كل العلاج ، كما فى حالات سوء التصرف فى الداخل والإرشاد السيكولوجى ، وما دام العلاج موجود الصلة الاجتماعية التى تتضمن علاقة مهنية لها مميزات خاصة فيمكن القول بأن العلاج يبدأ بإبتداء الصلة الاجتماعية أيضاً وهكذا تسير العمليات الثلاثة جنباً إلى جنب وتتفوق إحداها فى فترة عنها فى فترة حسبما تقتضى الظروف المتفاعلة فى الموقف (١) .

(١) فاطمة المصطفى الحارونى : " خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية " ، ط ٥ . مطبعة السعادة ،

الإتصال فى خدمة الجماعة :

تعتبر خدمة الجماعة طريقة من طرق العمل مع الجماعات التى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى مع الأفراد أعضاء الجماعات التى تتوفر بها فرص النمو الاجتماعى السليم الذى يكتسبون من خلاله الخصائص التى تجعلهم مواطنين صالحين للمجتمع الذى يعيشون فيه .

واخصائى العمل مع الجماعات يعمل على توجيه هذه الجماعات لتصبح قادرة على تنشئة أفرادها تنشئة اجتماعية صالحة من خلال إكسابهم تجارب جماعية صالحة أو توجيه التجارب الجماعية القائمة من أجل صالح الجماعة والمجتمع .

والعمل مع الجماعات يمثل عملية إتصالية تعتمد على فهم أساليبها للعمل مع أعضاء الجماعة على إشباع ميول أعضائها ، وعلى أن يقوموا بأنفسهم بوضع برامج نشاطهم وتنفيذها فى حدود ما تسمح به قدراتهم وذلك لإكسابهم القدرة على القيادة والتبعية وإكساب اللياقة البدنية وتعديل سلوكهم وتحقيق نمو الجماعة والمساهمة فى نمو المجتمع وتغييره .

وسوف نتناول موضوع الإتصال فى خدمة الجماعة من خلال

الجوانب الآتية :

- ١ - ماهية الإتصال فى طريقة العمل مع الجماعات .
- ٢ - دور اخصائى الجماعة فى الإتصال .
- ٣ - برامج الجماعة وعلاقتها بالإتصال .
- ٤ - عمليات خدمة الجماعة تركز على عملية الإتصال .

١ - ماهية الإتصال فى طريقة العمل مع الجماعات :

تعتمد خدمة الجماعة كطريقة على تحقيق فرض النمو فى تفاعل جماعى يكتسبون من خلاله نمو خبراتهم ومعلوماتهم وقدراتهم ، وتمكنوا من تكوين شبكة من العلاقات الإجتماعية .

وفى طريقة العمل مع الجماعات تتحدد شبكة الإتصال المتفق عليها كما فى الجماعات المشكلة بطريقة رسمية ، أو قد تنشأ علاقات دون إتفاق كما فى العلاقات التى تنشأ فى الجماعات التلقائية .

فإن شبكة العلاقات الجماعية لأعضاء الجماعة يتوقف على تكوين الجماعة الرسمية أو التلقائية والذي يترتب عليه شكل بناء الإتصال داخل الجماعة . ولا شك أن العلاقات المتبادلة بين أفراد الجماعة لها أكبر الأثر فى بنائها ويقصد بالبناء السوسيو مترى تلك العلاقات المبنية على الاختيار والتجاذب أو التنافر وعدم الاهتمام إلى غير ذلك مما يميز الأفراد فى تفاعلهم اليومي بعضهم مع البعض الآخر ، وعلى ذلك نجد أن كل عضو فى الجماعة له موضع فى البناء السوسيو مترى ، وقد يكون هذا الموضع مركزياً أو طرفياً أو منعزلاً ، وقد نجد شخصاً هو الوحيد الذى له موضع فى جماعتين صغيرتين (١) .

(١) لويس كامل مليكة : " سيكولوجية الجماعات والقيادة " ، ط ٣ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة .

٢ - دور إخصائى الجماعة فى الإتصال :

إن العلاقة المهنية التى تربط بين الإخصائى وأعضاء الجماعة تعتبر وسيلة إتصال مبنية على الثقة والاحترام المتبادلين من أجل تحقيق أهداف خدمة الجماعة .

وأن الدليل على وضوح العلاقة المهنية هو وجود الهدف الواعى الذى ينبع من معرفة ما يجب أن ينطوى عليه الوصول إلى الهدف (١) .

وتتميز العلاقة فى خدمة الجماعة تميزاً فريداً من حيث أنها ليس علاقة واحد لواحد بين شخصين يقوم بالمساعدة وشخص آخر من العملاء ، ولكنها علاقة بين المساعد وأفراد فى مجموعة ، ومع المجموعة ككل (٢) .

وعلى هذا يجب أن تكون العلاقة بين إخصائى الجماعة والجماعة مبنية على خلق جو من الثقة والأخذ والعطاء المتبادلين مع الجماعة كلها ، وهذا يحتاج إلى مهارة فنية وقدرة تمكن إخصائى الجماعة من المحافظة على جميع خطوط الإتصال بحيث تصبح مفتوحة مع كل أعضاء الجماعة .

(١) Helen Harris Perlmen, Social Casework. Chicago University of Chicago Press .

Copyright 1957 by the University of Chicago. P. 68

(٢) جزيلا كونكا : " خدمة الجماعة عملية مساعدة " ، الهيئة العامة للكتاب والأجهزة العلمية ، جامعة القاهرة ، ١٩٦٩ ، ص ١٢٦ - ١٢٧ .

وإن احتفاظ اخصائى الجماعة بوجود خطوط إتصالية منظمة مع أعضاء الجماعة ، وتمثل الدور الإيجابى الذى يقوم به اخصائى الجماعة مع أعضاء الجماعة يتضمن هذه النقاط الآتية :

أ - توجيه أعضاء الجماعة بوعى وإدراك عمليات التفاعل التى تؤدى إلى نمو أعضاء الجماعة وتحقيق لهم الإتزان الاتفعالى والشعور بالمسئولية .

ب - فهم اتجاهات ومشاعر وأحاسيس أعضاء الجماعة ومعرفة كيفية العمل مع الجماعة بكفاءة تساعد فى تقريب وجهات النظر المتعارضة بين الأعضاء وإطلاق القوى الخلاقة والإبتكارية لدى أعضاء الجماعة .

ج - معرفة اخصائى الجماعة بنفسه حتى يمكنه إستثمار مهاراته المهنية لصالح أعضاء الجماعة وتحقيق أهدافها .

د - معرفة اخصائى الجماعة بالمجتمع وموارده ومؤسساته والهيئات العامة الاجتماعية والأندية ومواطن الترويج المختلفة حت يتمكن من مساعدة الجماعة للإنتفاع بهذه الموارد .

هـ - أن مهمة اخصائى الجماعة هى إكتشاف حاجات الأعضاء بحيث تكون ألوان النشاط والبرامج مطابقة لرغباتهم وتوجيههم لوضع برامجهم ونشاطهم بأنفسهم .

و - مساعدة كل فرد فى الجماعة على الشعور بالرضا والسرور فى علاقاته الاجتماعية ونشاطه داخل الجماعة .

ز - شعور أعضاء الجماعة بالإنتماء فيما بينهم بإكساب كل عضو فى الجماعة خبرات واعية عن طريق المشاركة والعمل مع الأعضاء

الآخرين لتحقيق هدف مشترك ويشارك كل عضو في نشاط الجماعة مع الاحتفاظ بشخصيته ورأيه الخاص ومعتقداته وقيمه .

٢ - برامج الجماعة وعلاقتها بالإتصال :

تهدف خدمة الجماعة إلى نمو الفرد والجماعة وذلك من خلال مساعدة الاخصائى بتزويد الأفراد بالخبرات والمعلومات التى تمكن الأعضاء من الاستفادة بوقت فراغهم والحياة فى جو من شبكة العلاقات الاجتماعية الهادئة وحقوقهم وواجباتهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم ، وهذا لن يتأتى إلا عن طريق البرنامج الذى تضعه وتنفذه الجماعة بمساعدة الاخصائى .

فالبرنامج هو المدرك أو الفكرة المجردة التى تحتوى على أوجه النشاط المختلفة والعلاقات والتفاعلات والخبرات للفرد والجماعة التى توضع وتنفذ بمعرفة الجماعة وبمساعدة الاخصائى لمقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم (١) .

ويجب أن يكون محتوى البرنامج مستمد من واقع الحياة ويشمل المجالات المختلفة الاقتصادية والصحية والاجتماعية ومن خلال استخدام الوسائل الاتصالية المناسبة التى تمكن من تنفيذ البرنامج بصورة إيجابية وناجحة . يمكن من تحقيق نمو الفرد والجماعة .

(١) Trecker Harleigh B. Group Process in Administration N.Y. Woman's Press. 1950 . P. 142.

وعلى هذا نجد أن هناك اعتبارات يجب أن تراعى عند وضع وتصميم البرنامج :

- أ - حاجات ورغبات وقدرات أعضاء الجماعة وعلاقتهم بعضهم البعض وكذلك علاقتهم بالاختصاصي .
- ب - المهارات والمعلومات المهنية وقدرات الاختصاصي وعلاقته بالأعضاء.
- ج - مدى إمكانية مساهمة محتويات البرنامج من مقابلة حاجات الأعضاء وإشباع رغباتهم .

وأن تصميم البرنامج يخلق مجالاً للنقاش وتبادل الآراء ، وهذه المناقشات التي تنجم عن التصميم وتتشأ من علاقة النشاط ذاته ، لها قيمتها الحيوية لأعضاء الجماعة ، حيث أن اختصاصي الجماعة يقوم باستخدامها واستغلالها على النمو والتقدم (١) .

- وهناك أنواع متعددة من برامج الجماعة نذكر منها ما يأتي :
- أ - البرامج الاجتماعية : وتهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة ومعاونتهم على التفاعل الاجتماعي ومن أوجه النشاط الاجتماعي حفلات السمر والتعارف والموسيقى والتمثيلات .
- ب - البرامج الرياضية : وتهدف إلى إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاكتساب مهارات رياضية والتمتع بالنشاط الترويحي مع تنمية صفات القيادة والتبعية بينهم ، ومن أهم أنواع النشاط الرياضي الألعاب

(١) محمد شمس الدين أحمد : "فن خدمة الجماعة في محيط الخدمات الاجتماعية" ، دار النهضة العربية ،

الفردية كالعدو والوثب وحمل الأثقال والمباحة ، وكذلك الألعاب الجماعية ككرة القدم والكرة الطائرة وكرة السلة .

ج - البرامج الثقافية : وهى من أكثر البرامج انتشاراً فى المجتمع ، لأنها ضرورة من ضرورياته وأداة من أدوات تكوين الرأى العام ، ومن أهم البرامج الثقافية الندوات والمحاضرات والاستماع إلى الإذاعة ومشاهدة التلفزيون .

د - البرامج الفنية : وهى من البرامج التى تعطى الفرصة للأفراد على أن يدرّبوا الحواس المختلفة وتتمى الفرصة للتعبير الحر وتنمية قدراتهم الابتكارية وهى تتضمن أعمال النجارة والنحت والمنسوجات والرسم وغير ذلك من ضروب النشاط الفنى .

٤ - عمليات خدمة الجماعة تركز على عملية إتصال :

تعنى العمليات الجماعية النظر إلى الجماعات كوجود دينامى يتميز بالتغير وبالنشاط المتواتر وبأنماط سلوكية مميزة للأفراد فى الجماعة ككل (١). وتتضمن خدمة الجماعة عدة عمليات هى الدراسة والتشخيص والتخطيط والعلاج .

أ - الدراسة :

حيث يقوم اخصائى الجماعة بدراسة أهداف الجماعة وبرامجها وتكوينها وأنماط القيادة فيها والعلاقة بين أعضائها والعلاقة بينها وبين الجماعات الأخرى والبيئة المحيطة بها ، وكذلك دراسة أفرادها وحاجاتهم

(١) لويس كامل مليكة : مرجع سابق ، ص ٣١٢ .

وظروفهم النفسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية وديناميكية العلاقات بين الأعضاء في الجماعة .

ب - التشخيص :

ويقوم اخصائى خدمة الجماعة بتحديد حقيقة وضع الجماعة ونوع العلاقات السائدة فيها والمشاكل التى تواجهها والصعوبات التى تحول دون تحقيق أهدافها وجوانب القوة والضعف فيها .

ج - التخطيط :

ويتناول وضع خطة مناسبة للعمل مع الجماعة والنهوض بها ومواجهة الصعوبات والمشكلات التى تعترض الجماعة .
وتتضمن الخطة اعتبارات يجب مراعاتها لتحقيق أهدافها وهى :
- أن تكون الخطة واقعية متمشية مع أهداف الجماعة والمجتمع .
- أن تكون مرنة بحيث يمكن تعديلها كلما اقتضى الأمر ذلك .
- أن ترتبط بتحديد مدى زمنى يمكن أن تتم من خلاله كل مرحلة من مراحلها .

د - العلاج :

ويظهر فى هذا الجانب دور اخصائى الجماعة كحلقة إتصال بين الجماعة والمؤسسة من خلال تحقيق أغراض المؤسسة والعمل على نمو الجماعة وزيادة تماسكها^{٩٠} يطمح وفهم مشكلاتها الداخلية التى تحوق تقدمها ونموها واستخدام الموارد^{٩١} - كإكتائيات التى يمكن الحصول عليها لديها .

- فاخصائى الجماعة هنا يقوم بنوعين من الأنماط العلاجية داخل الجماعة وهى على النحو التالى :
- علاقة الأفراد الذين يأتون أنماطاً سلوكية غير سوية وغير مرغوبة .
 - علاج عام للجماعة ككل بحيث ينمو بها الاخصائى ويرفع مستواها .

وعمليات خدمة الجماعة كعمليات جماعة إتصالية تكشف من خلال تفاعل الجماعة عن بعض الصعوبات والمشاكل التى يجب أن تكون فى اعتبار اخصائى الجماعة وهى مشكلات مرتبطة بعملية الإتصال .

مشكلات وصعوبة التفاعل الجماعى :

- أ - عدم تهيئة الجماعة للحياة فى جو ديمقراطى نظراً لعدم تداركها لحقيقة المفاهيم والأفكار والممارسات الديمقراطية ، وذلك لأنها اعتادت حياة جماعية ارتبطت بالخضوع للسلطة .
- ب - تمرد الجماعة نتيجة الضغط والاحباط المخزون ثم سرعان ما يتشجع أحد الأعضاء على الشعب ثم سرعان ما يتبعه الأعضاء الآخرون .
- ج - إنتشار التسبب فى حياة الجماعة . ويشبه " ريدل " هذه الحالة بانتشار العدوى أو ما يسمى بعدوى السلوك (١) . ويظهر هذا نتيجة وجود بعض العناصر الفاسدة التى تباشر تأثيرها بقوة الإيحاء على بقية الأعضاء .

(١) Redl. F. When we deal with children. Press.N.Y1 977 .P 10.

د - إن بناء الجماعة فى تكوينها على أساس غير مرسوم يخلق صعوبات فى عملية الإتصال نتيجة الفروق الواسعة فى المستويات العمرية والنمو العام والقدرات والخبرات السابقة .

وإذا كانت هناك مشكلات وصعوبات فى ممارسة عمليات خدمة الجماعة فإنه لا بد من وجود توجيه وتوظيف مرشد لهذه العمليات الجماعية الإتصالية بما يساعدهم فى تنمية الجماعة .

موجهات العمليات الجماعية الإتصالية لتحقيق تنمية الجماعة :

- أ - تحليل الأدوار التى يلعبها أعضاء الجماعة وتوجيهها لتمثيل الأدوار طبقاً لقدراتها وإمكاناتها ويمكن إكتشاف ذلك من خلال المناقشات الجماعية والمقابلات .
- ب - التصدى لانتشار عدوى السلوك فى الجماعة بدءاً من اللحظات الأولى لممارسة الجماعة لنشاطها .
- ج - إعادة بناء الجماعة على أساس سليم لإيجاد الأسلوب الصحيح فى تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية الطيبة بين أعضاء الجماعة .
- د - استخدام أسلوب يتسم بالمرونة المنطقية التى تشعر أعضاء الجماعة بالحرية والاحترام لمشاعرهم .

الإتصال فى تنظيم المجتمع :

لقد أُنق معظم الكتاب فى تنظيم المجتمع على أن هذه الطريقة تهدف إلى إحداث تغيير اجتماعى مقصود فى الناس وبيئاتهم لتحسين مستوياتهم الاقتصادية والاجتماعية .

وتؤمن هذه الطريقة بضرورة اشتراك سكان المجتمع فى جميع مداخلها وخطواتها إذ أن اشتراكهم فى جميع العمليات التى تودى إلى تغيير المجتمع سوف يودى بالضرورة إلى تغييرهم هم أنفسهم إذ أصبح من الثابت أن الانسان لا يتعلم ولا يكتسب الخبرة إلا بقدر ما يقوم به من نشاط ومجهودات معينة ، وعلى ذلك فإنه بقدر ما تتاح له فرص التفاعل وبذل الجهد بقدر ما يكون اكتسابه للخبرة ونمو مهاراته وتعلمه وفى هذا تفسير واضح لحرص التنظيم الاجتماعى على اشراك سكان المجتمع فى جميع العمليات المختلفة لذلك فلا عجب إذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع تنطوى على عملية أفعال مستمرة بين التنظيم الاجتماعى وبين سكان المجتمع وبين هؤلاء السكان وبين الاخصائى وبين السكان وبعضهم البعض الآخر . وتبدأ عملية الإتصال هذه منذ بداية عمل أخصائى تنظيم المجتمع الذى يغير وحدة العمل الذى يعمل معه من أجل احداث التغيير المطلوب .

وتهم طريقة تنظيم المجتمع اهتماماً بالغاً بتطبيق ما وصلت إليه العلوم الاجتماعية الحديثة من نظريات ومبادئ وتجارب حتى يمكن أن تحقق أهدافها فى إحداث التغيير .

ولطريقة تنظيم المجتمع عديد من المقومات المعاصرة والأساسية والتى تودى لنجاح الطريقة وكذا تلعب دوراً بارزاً فى إحداث التغيير الاجتماعى المقصود والتصدى لعلاج المشكلات الاجتماعية الناتجة عن تصدع فى النظم الاجتماعية .

وتستخدم الطريقة فى تحقيق ذلك العديد من الوسائل الإصصالية التى تسهم فى الوصول إلى تحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع ومن أهم هذه المقومات لطريقة تنظيم المجتمع هى :

- ١ - بأن يتوفر للطريقة منظم اجتماعى على مستوى من الاعداد المهنى والكفاءة التى تمكنه من القيام بعمله بناء على خطوات مهنية مرسومة ومخطط لها بغرض تحقيق أهداف مرغوب فيها (١) .
- ٢ - إمكانية التطويع الجيد للأسس والفلسفة والمبادئ الخاصة بالطريقة والتي من خلالها يمكن تحقيق أهدافها الانشائية والوقائية والعلاجية .
- ٣ - التركيز على الجهود التطوعية والاعتماد على المشاركة ومساهمة جميع الأفراد من أجل وضع الخطط الكفيلة للنهوض بالمجتمع .
- ٤ - أن تعمل الطريقة فى إطار التفاعل المستمر بين المجتمع المحلى والمجتمع الأكبر .
- ٥ - الاعتماد على التغيير المقصود والموجه بصورة مخططة فى حدود الموارد والامكانيات والاحتياجات وطبيعة المجتمع المراد تميته بصورة يمكن من خلالها تحديد أسلوب العمل المهنى الذى يمكن الطريقة من مواجهة هذه الاحتياجات .
- ٦ - استخدام أجهزة خاصة وإيجاد هيئات متخصصة لتقديم الخدمات التى يحتاجها المجتمع من أجل تحسين وإحداث التغيير الاجتماعى ورفع مستوى حياة المجتمع .

- ٧ - الاهتمام بالبحوث والدراسات العلمية للتعرف على مشكلات واحتياجات المجتمع وتحديد أولويات المواجهة ويتطلب هذا مهارات مهنية لدور المنظم الاجتماعى يمكن أن تحدث التغير الاجتماعى بالإضافة إلى الاهتمام بدور القيادات الشعبية فى المشاركة لنجاح طريقة تنظيم المجتمع .
- ٨ - الاستفادة من العلوم الاجتماعية المختلفة التى تساهم فى نجاح أغراض الطريقة فى كافة المجتمعات لتحقيق التنمية منها .

ولما كانت مراحل وخطوات تنظيم المجتمع تتصف بالاستمرار فإن عملية الإتصال أيضا تتصف كذلك بالاستمرار . ولكى ندمج دور الإتصال فى تنظيم المجتمع سوف نتعرض للمراحل التى تمر بها ممارسة هذه الطريقة ودور الإتصال فى كل مرحلة من هذه المراحل :

أولا : المرحلة التمهيدية :

وتستهدف هذه المرحلة تعرف المنظم الاجتماعى على المجتمع الذى يعمل معه كما تستهدف تعريفه للناس بمسئوليته وبدورهم فى العمل معه .

وإذا كان هناك جهاز أمكنه العمل من خلاله ، أما إذا كان المجتمع لا يتوفر فيه الجهاز تصبح هذه المرحلة مناسبة لتكون جهاز يمكنه تحمل مسئوليات التغير فى المجتمع والعمل على تنميته ، وقد يتطلب الأمر البدء بمشروع يعرف سكان المجتمع فائدته لكى يتقوا فى فائدة الاشتراك فى العمل . ومن أجل تحقيق أهداف هذه المرحلة فإن المنظم الاجتماعى يقوم بعملية

إتصال بسكان المجتمع لتعريفهم بنفسه وبطبيعة عمله ومسئولياتهم معه باعتبارهم محور العمل كله .

وهذه العملية تحتوى على أمرين :

أ - الأمر الأول :

إن المنظم الاجتماعى يريد أن ينقل إلى جميع سكان المجتمع هذه المعرفة حتى يصبحوا مشتركين معه فى المعرفة ويصبحوا متفهمين لمسئولياتهم نحو مجتمعهم .

ب - الأمر الثانى :

إن المنظم الاجتماعى يجد أمامه صعوبة وهى كيفية الإتصال بجميع السكان لينقل إليهم هذه المعرفة ، خاصة وأن هذه المعرفة ربما بل فى الغالب تعد جديدة بالنسبة لمن لم يسبق لهم المعرفة بها ، الأمر الذى يتعذر معه استخدام وسيلة من وسائل الإتصال الجماهيرية (صحف - مجلات - نشرات)، لأنها لا تتيح لهم التفاعل الإيجابى وتبادل الرأى وتوضيح تساؤلاتهم ، كما أنه يحتمل أن نسبة غير قليلة من سكان المجتمع تجهل القراءة والكتابة مما يجعله يتصل بسكان المجتمع على مرحلتين .

أى الإتصال بقاءة الرأى فى المجتمع ثم يقوموا هم بدورهم بالإتصال بسكان المجتمع ، ولعل هذه الوسيلة تعتبر أفضل وسيلة للإتصال بسكان المجتمع ويرجع ذلك إلى الأسباب الآتية :

١ - أن المنظم الاجتماعى يصعب عليه الإتصال بسكان المجتمع ككل ،
ولذا يجب أن يركز جهده واهتمامه فى الإتصال بهؤلاء القادة وبذلك
يمكن لكل قائد أن ينقل التأثير إلى جماعته التى تكون مختلفة عن
الجماعات الأخرى فى المجتمع .

٢ - برغم أن المنظم الاجتماعى يجب أن يستخدم اللغة التى يفهمها سكان
المجتمع إلا أنه فى بعض الأحيان قد يستخدم لغة يصعب على بعض
الجماعات فهمها ومن ثم فإن الإتصال بسكان المجتمع لايحدث التأثير
المطلوب نتيجة هذا الاختلاف فى اللغة التى يستخدمها كل من المنظم
الاجتماعى وسكان المجتمع أو نتيجة استخدام أى منهم لكلمات قد
تعنى معانى مختلفة مما تعينه عند الطرف الآخر . ولذا فإن إتصال
المنظم الاجتماعى لسكان المجتمع عن طريق قادتهم يمكن أن يساعد
على التغلب على هذه الصعوبة .

٣ - إذ يستطيع المنظم الاجتماعى أن يؤثر فى القادة بسهولة نسبية ، لأن
عدددهم قليل والإتصال بهم مباشرة عملية سهلة ، وبذلك يقوم هؤلاء القادة
بدورهم بالإتصال بجماعاتهم متأثرين بأفكار ووجهة نظر المنظم الاجتماعى .
هؤلاء القادة بطبيعة الحال يمكنهم التأثير فى جماعاتهم لأنهم يستخدمون اللغة
التي يفهمها جماعاتهم جيداً وبذلك تصبح عملية الإتصال أكثر سهولة ونجاح .

٣ - لاشك أن العلاقة بين هذه الرؤى فى المجتمع وجماعاتهم أوثق عادة
من العلاقات بين تلك الجماعات والمنظم الاجتماعى . ذلك لأن القائد
نابع من الجماعة ويعمل على تحقيق أهدافها ونشئ هذه الجماعة فى

قاداتها بأنه يشعر بشعورهم ، ولديه القدرة على التعبير عن مشاعرهم وأحاسيسهم وبذلك يصبح الإتصال أنجح فى تأثيره كلما كانت العلاقة أوثق والثقة أكبر .

- ٤ - إن قادة الرأى فى المجتمع لديهم القدرة أكثر من غيرهم على فهم جماعاتهم وثقهم احتياجاتهم ، ولديهم القدرة أيضا على فهم ما يؤثر إنتباه جماعاتهم لذلك فإن هؤلاء القادة لديهم القدرة على تكوين أساليب الإتصال التى يمكنها أن تشير إنتباه جماعاتهم ويصبح هؤلاء القادة أكثر تأثيراً فى جماعاتهم عن غير الذين لا يدركون ذلك .
- ٥ - قيام قادة الرأى فى المجتمع بالإتصال بجماعاتهم بعد بداية إشتراكهم فى عمليات التغيير فى مجتمعهم .

ونظراً لأن كل أسلوب إتصال يحتاج إلى توفر مجموعة من الشروط لذلك فإن الاعتماد على قادة الرأى فى المجتمع فى الإتصال بجماعاتهم يحتاج إلى توفر الشروط الآتية :

- ١ - أن يكون هؤلاء ممثلين فعلاً لجماعات المجتمع التى قد لا يكون فيها وبين بعضها نوع من التجانس وهذا يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يتأمل من ذلك . إذ أن الإتصال بقيادة بعض الجماعات وعدم الإتصال بقيادة الجماعات الأخرى فى المجتمع سوف يترك تأثيراً سيئاً لدى القادة الآخرين الذين أمهلهم وكذلك جماعاتهم .

- ٢ - أن يتأكد المنظم الاجتماعى خلال إتصاله بقيادة الرأى من أنهم أصبحوا مدركين تماماً لما يهدف إليه المنظم الاجتماعى . وهذا لا يتأتى إلا

إذا كانت عملية الإتصال كاملة أى أنها تحتوى على العناصر الخمسة بما فيها الاستجابة أو التغذية العكسية التى تتيح الفرصة لتبادل الرأى بين المنظم وقادة الرأى وبذلك يدرك المنظم بأنه أصبح هناك تطابق بين الصورة الذهنية لديه وبين الصورة للذهنية التى تكونت لدى هؤلاء القادة إذ أى تشويش أو إعاقة لعملية الإتصال مع هؤلاء القادة لا ينعكس آثارها عليهم فقط بل إن الأثر سوف يمتد إلى جماعاتهم عندما يقومون بدورهم بالإتصال بجماعاتهم .

٣ - أن يعمل المنظم الاجتماعى على توطيد الثقة مع هؤلاء القادة لإظهار مشاعر الود والاحترام والتقبل لهم الذى قد يظهر فى صورة لغة لفظية أو فى صورة لغة غير لفظية (إشارات - حركات) .

٤ - أن يدرك المنظم الاجتماعى أن إتصاله بقادة الرأى لايعنى أنه هو المؤثر الوحيد وأنهم المتأثرين أو الخاضعين للتأثير بصفة دائمة بل قد تتيح عملية الإتصال أن يتأثر هو أيضا عن طريق هؤلاء القادة إذ يستطيع معرفة الكثير عن هذا المجتمع ، مثل لغته وبعض عاداته وتقاليده والعلاقات السائدة فى المجتمع . وهذا بدوره يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يسمع هؤلاء القادة حتى يعبروا عن مشكلات مجتمعاتهم واحتياجاتهم المختلفة التى يشعر بها الناس ، وبذلك يستطيع المنظم تكوين فكرة عن هذه المشكلات وتلك الاحتياجات .

وإذا كنا قد عرضنا لواحدة من وسائل الإتصال التى يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعى لكى يتعرف على المجتمع فإن هناك العديد من الوسائل الأخرى التى يمكن استخدامها مثل :

١ - الخبرة المباشرة :

هذه الوسيلة فى قيام المنظم الاجتماعى بمشاهدة المشكلات الظاهرة فى المجتمع على الطبيعة وبالتالي يستطيع أن يكون لديه فكرة واضحة عن هذه المشكلات كما يمكنه استخدام هذه الوسيلة فى أثناء زيارته للمؤسسات والهيئات المختلفة التى توجد فى هذا المجتمع مما يتيح له هذه الوسيلة من معرفة أوجه النشاط لهذه المؤسسات والخدمات التى تقدمها وتساعد هذه الوسيلة مشاهدة أنشطة السكان الاقتصادية سواء كانت أنشطة زراعية أو صناعية أو غيرها .

٢ - كما أن المنظم الاجتماعى قد يستعين بالوثائق والسجلات التى تؤخذ فى المجتمع حيث يمكنها أن تعطى له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء أكانت هذه الوثائق والسجلات لدى هيئات أو مؤسسات حكومية أو أهلية .

ولقد سبق أن عرفنا أنه من المفيد أن تتضمن هذه المرحلة البدء بمشروع معين حتى يشعر سكان المجتمع بفائدة إشراكهم فى العمل التتموى من البداية أن يشعر سكان المجتمع بأهمية هذا المشروع . لكى يدرس المنظم الاجتماعى عن أى من المشروعات تلقى اهتمام سكان المجتمع أكثر من غيرها فإن ذلك يبدأ بـ القيام بالإتصال بهم من خلال قادتهم وبعد أن يكون قد كون لديه صورة واضحة عن هذا المجتمع .

ثانياً : المرحلة التخطيطية :

وهذه المرحلة تستهدف استخدام الأسلوب العلمى فى التخطيط لمواجهة مشكلات المجتمع واحتياجاته خاصة وأن هذا أسلوب يساعد على تحقيق الأهداف الأعلى كفاءة ممكنة وبأقل تكاليف وأدنى جهد ممكن ووقت مستطاع ويتضمن هذا الأسلوب عدداً من الخطوات منها دراسة مشكلات المجتمع من احتياجاته من ناحية ودراسة امكانياته وموارده من ناحية أخرى ، ثم وضع هذه المشكلات وتلك الاحتياجات فى نظام الأولويات يكفل تحقيق الأهم فالأهم فالأقل أهمية بعد ذلك . ففى ضوء الموارد والامكانيات المختلفة ثم مناقشة الحلول الممكنة للمشكلات والاحتياجات التى أعطيت لها أهمية ثم وضع الخطط التى تتناسب مع هذه الحلول ولكى تحقق أهداف هذه المرحلة ينبغى أن يقوم المنظم بعمليات إتصال مع سكان المجتمع . إلا أن دراسة هذه المشكلات أو الاحتياجات أو الموارد ينبغى أن تتم بطريقة واقعية وهذا يقتضى من المنظم الاجتماعى أن يقوم بالإتصال بسكان المجتمع لجمع المعلومات والبيانات التى تحقق ذلك وقد يستخدم المنظم الاجتماعى الإتصال المباشر أى من خلال عقد لقاءات أو مقابلات مع هؤلاء السكان يتم من خلالها جمع هذه المعلومات أو قد يستخدم أسلوب الإتصال غير المباشر عن طريق تعميم الأداة التى تجمع فيها البيانات والمعلومات ثم يتولى إرسالها إلى هؤلاء السكان الذين يقومون - بدورهم - بملء بياناتها ثم إعادتها إليه مرة أخرى وإن كان الأسلوب الأول يعد أفضل من الأسلوب الثانى خاصة وأن بعض هؤلاء السكان قد يكونوا أميين يتعذر عليهم استيفاء بيانات هذا الأداء أو قد يصعب عليهم فهم هذه الأسئلة التى ترد فيها (على الاستمارة) وعلى الرغم من أن هذه الأداة ينبغى أن تراعى مجموعة من الشروط عند إعدادها مثل أن

يكون أسئلتها واضحة ويقصد بذلك أن تتناسب مع خصائص هؤلاء السكان الثقافية حتى يمكنهم إدراكها ببساطة هذا شرط من شروط نجاح عملية الإتصال إذ لا فائدة من صياغة عبارات بأسلوب لا يستطيعون فهمه أو أن تحتوى على أكثر من معنى ورغم كل ذلك فإن أسلوب الإتصال المباشر يعد من أفضل الطرق للتغلب على مثل هذه الصعوبات جميعها .

ولا يفت الأمر عند مجرد جمع هذه المعلومات والبيانات لأن جمع هذه البيانات لا يعد هدفاً في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف أخرى . فمن طريق هذه المعلومات يستطيع المنظم الاجتماعي أن يحلها لربط الأسباب بالمسببات ويصل إلى تشخيص مشكلات المجتمع واحتياجاته . إلا أنه ليس هو المطالب بوضع الحلول المقررة لهذه المشكلات . لذلك ينبغي أن يقوم بعملية إتصال بسكان المجتمع لكى يضع بين أيديهم مجموعة من الحقائق والنتائج التى توصل إليها ، حتى يكون لدى هؤلاء السكان فكرة واضحة واقعية لحقيقة مشكلاتهم وطبيعة الموارد التى توجد لديهم وهذا من شأنه أن يجعل هؤلاء السكان مشتركين من التنظيم الاجتماعى فى هذه المعلومات وبذلك يطمئن المنظم الاجتماعى إلى الحلول التى سوف يعرضها هؤلاء سوف تكون واقعية أو قريبة من الواقع لمواجهة المشكلات لأنها تكون مرتبطة بالحقائق التى أدركوها إذا فإن وجود أى عائق أو تشويش على وصول هذه الحقائق إلى سكان المجتمع سوف يودى إلى انعكاس أثره على مدى مشاركتهم مع المنظم الاجتماعى فى التخطيط للتغلب على مشكلات مجتمعهم . على أن هذه الخطوة تعمد للخطوات التى تليها فى هذه المرحلة إذ غالباً ما يتطلب الأمر ترتيب هذه المشكلات وتلك الحلول فى شكل أولويات .

ونظراً لأن طريقة تنظيم المجتمع تقتضى بأن تكون حلول هذه المشكلات نابعة من سكان المجتمع بأنفسهم لذلك ينبغي أن يتيح الفرصة ليعلمهم من خلال عمليات الإتصال أن يتفاعلوا سوياً فى عرض هذه الحلول ومناقشتها بحرية كاملة حتى يمكنهم المفاضلة بين هذه الحلول والوصول إلى أفضلها .

ثم الاشتراك مع المنظم الاجتماعى فى وضع الخطة التى تكفل تنفيذ هذا الحل الذى ارتضوه لأنفسهم . ولعل هذا العرض السابق يوضح أهمية عملية الإتصال فى هذه المرحلة بل ومن الواضح أنها عملية مستمرة إلى أن تحقق هذه المرحلة أهدافها : ويمكن للمنظم الاجتماعى أن يستخدم العديد من وسائل الإتصال المختلفة لتحقيق هذه الأهداف ، إذ تُدْرى يستخدم الوسائل السمعية والبصرية فى عرض نتائج الدراسة التى قام بها فقد يستخدم وسائل الإتصال المباشر فى مقابلات واجتماعات وندوات لإلقاء الضوء على هذه النتائج ومناقشتها مع سكان المجتمع ومناقشة الحلول التى يقترحها لحل هذه المشكلات . الاتفاق على الخطة المناسبة . وبذلك تساهم عمليات الإتصال فى تحقيق أهداف تنظيم المجتمع من مشاركة سكان المجتمع فى هذه العمليات .

ثالثاً : المرحلة التنفيذية :

وتهدف هذه المرحلة إلى ترجمة الخطة إلى برامج وأنشطة بتنفيذها وتحقيق مهدف وإذا كانت المرحلة التخطيطية تتطلب مشاركة المجتمع فإن هذه المرحلة تستدعى عادة مشاركة على أوسع نطاق عما كانت عليه المرحلة التخطيطية لذلك ينبغي على المنظم الاجتماعى استثمار سكان المجتمع وحشهم

على المشاركة فى التنفيذ ويستطيع أن يحقق ذلك من خلال عمليات الإتصال مستخدماً فى ذلك كافة وسائل الإتصال التى تتوفر لدى الجهاز الذى يعمل من خلاله سواء منها الوسائل التى تخاطب أبصارهم أو سمعهم أو الاثنين معاً .

وسواء منها التى تعتمد على الإتصال المباشر أو غير المباشر كما يمكن عن طريق عملية الإتصال فى هذه المرحلة توزيع مسئوليات العمل على سكان المجتمع بحيث يراعى أن تكون المسئولية واضحة ومحددة حتى لا تتداخل مع مسئوليات الآخرين وأن يكون هناك تنسيق بين المسئوليات كما يجب أن تتناسب المسئوليات التى تسند إلى شخص من ما لديه من قدرات واستعدادات ومع ميوله حتى يمكن أن يتحمس لها ويؤديها بدقة وإتقان .

وهذا بالطبع لا يتحقق إلا من خلال عملية الإتصال للمنظم الاجتماعى بسكان المجتمع ، وهذا بالإضافة إلى أنه هذه المرحلة قد يتطلب الأمر تنفيذ دورات تدريب للمشاركين فى عملية التنفيذ على كيفية أداء المسئوليات التى تسند إليهم . ويستطيع المنظم الاجتماعى استخدام عملية الإتصال وما يتوفر لديه من وسائل فى عملية التدريب هذه سواء كانت فى صورة محاضرات أو حلقات مناقشة .

وتحتاج عملية التنفيذ إلى عملية متابعة مستمرة للتأكد من أن الخطة والبرامج يسير تنفيذها وفقاً لما هو موضوع ومحدد لها مسبقاً وحتى يمكن التغلب على الصعوبات التى تواجه عملية التنفيذ أولاً بأول حتى لا يؤدي تراكم هذه الصعوبات إلى فشل الخطة فى تحقيق أهدافها إلا أن هذه المتابعة

تتطلب توفير معلومات أو بيانات عن عملية التنفيذ حتى يمكن أن تتم المتابعة من خلالها ، ولكي تتوفر وتجمع هذه المعلومات فإنها تحتاج إلى عملية إتصال تتدفق من خلالها هذه المعلومات . إذ تعد التقارير التي تعد عن التنفيذ إحدى وسائل الإتصال التي يمكن الحصول من خلالها على المعلومات والبيانات عن التنفيذ . كما يمكن عن طريق عملية الإتصال أن يتم التوجيه والتغلب على صعوبات التنفيذ أو التعديل في الخطة بما يتناسب مع الظروف التي تستحدث .

رابعاً : المرحلة التقويمية :

وهذه المرحلة تهدف إلى قياس النتائج التي تترتب على تنفيذ المشروع والبرامج ومقارنة البيانات بالأهداف الأصلية التي كان ينتظر تحقيقها .

ومن خلال هذه المقارنة يمكن الحكم على مدى نجاح أو فشل الخطة في تحقيق أهدافها وتتطلب هذه توافر معلومات وبيانات عن كل من الأهداف التي سبق تحديدها والتي كان يتوقع تحقيقها عن طريق الخطة . وأيضاً معلومات وبيانات نتائج تنفيذ الخطة ثم مقارنة النتائج بالأهداف وتحليلها وكل هذه خطوات تتطلب عمليات إتصال بمقتضاها يمكن توفير المعلومات والبيانات السابقة سواء عن طريق التقارير التي كانت تعد عن التنفيذ أو عن طريق دراسة بحدية يعدها المنظم الاجتماعي لقياس مستوى المجتمع بعد التنفيذ وبذلك يمكن المقارنة بين ما كان يستهدف من الخطة ثم ما تم تحقيقه أو مقارنة مستوى المجتمع قبل تنفيذ البرامج بمستواه بعد تنفيذ البرامج وبذلك

يمكن قياس أثر هذه البرامج وتتطلب مدققة هذه البرامج عند اجتهادات وحلقات مناقشة يشترك فيها قادة المجتمع وبعض الخبراء في مجال هذه المشروعات ومن خلال ذلك سوف يكسب هؤلاء القادة الخبرة التي يوضح المنظم الاجتماعي في إكسابهم لها .

وجدير بالذكر أن هذه المرحلة قد أخذت شكلا متسلسلا إذ أن ذلك لا يعنى أن المنظم الاجتماعي ينتظر حتى ينتهى من تقييم أحد المشروعات حتى يبدأ في التفكير ودراسة مشكلات أخرى بل إنها مراحل متداخلة ، ففي الوقت الذي يكون هناك تنفيذ مشروع يكون هناك الإعداد لمشروعات أخرى وهكذا .

إلا أنه ما يمكن أن نشير إليه هو أن طريقة تنظيم المجتمع بما تحويه من مراحل متعددة لا يتحقق إلا من خلال عمليات إتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع وقادته من خلال هذه العملية يكتسب سكان المجتمع الخبرات في تنمية مجتمعهم وبذلك تنمو قدراتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلية .

هذه التنمية تعد أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى تحقيقها ولذلك فإنها تستخدم عمليات الإتصال ووسائله المختلفة في سبيل تحقيق هذا الهدف (١) .

(١) محمد سلامة عن د. محمد هجوت كشك ، رجال اتصال في تنمية اجتماعية * المكتب

الفصل الخامس

علاقات الإتصال بالعمليات الاجتماعية

- علاقة الإتصال بالإرشاد .
- علاقة الإتصال بالإدارة .
- علاقة الإتصال بالعلاقات العامة .
- علاقة الإتصال بالتعليم .

علاقة الإتصال بالعمليات الإجتماعية :

اهتم العلماء والباحثون بوسائل الإتصال المختلفة محاولين تفهم دورها وكيفية استخدامها فى رفع المستوى التعليمى والاجتماعى والصحى والتثقيفى والادارى وغيرها من العمليات الاجتماعية فى أى مجتمع من المجتمعات .

وفى حياتنا اليومية نجد أن هناك وسائل يستخدمها المدرس مع تلاميذه فى حجرة الدراسة ، أو رجل السياسة مع الناخبين ، أو رجل العلاقات العامة مع جمهور المؤسسة ، أو الاخصائى الاجتماعى مع من يتعامل معهم من أفراد أو جماعات ، أو المرشد الزراعى مع أهل القرية ، أو الواعظ الدينى مع مجموعة من الشباب ، أو المتكف العمالى مع مجموعة من العمال .

هذه الوسائل التى يستخدمها كل منهم تعتبر وسائل إتصال ، بل إن عمل كل منهم يعتبر فى حقيقة الأمر عملية إتصال . فكل منهم يسعى إلى التأثير وتحقيق المشاركة فى المعلومات أو الأفكار مع من يتعاملون معهم ، وكل منهم يرغب فى إكساب الآخرين خبرات تعدل من سلوكهم فى جانب أو أكثر .

ومن ثم نرى أن عمليات الإرشاد والتثقيف والتعليم والتدريب والبحث الاجتماعى والعلاقات العامة والترويج والإدارة والخدمة الاجتماعية ، تعتبر جميعها عمليات اجتماعية ، أى خطوات مترابطة بعضها مع بعض تؤدى فى النهاية إلى هدف معين ، إلا أنها أيضا تعتبر فى نفس الوقت عمليات إتصال .

وليس هناك إختلاف فيما يقوم به كل من المرشد والواعظ والاختصاصي (كمرسل) إلا في الهدف الذي يسعى إليه كل منهم ، ومحتوى الرسالة التي يقوم بإعدادها وتوصيلها .

ويتضح ذلك فيما يلي :

الهدف	العملية
١- توضيح وتفسير الحقائق للناس يعتبر	ارشاداً
٢- تحسين معلومات الأفراد يعتبر	تنقيفاً
٣- تحسين أداء مهارة يعتبر	تدريباً
٤- مساعدة الأفراد على اكتساب خبرات جديدة	تعليماً
٥- معرفة مشاكل الناس وظروفهم يعتبر	بحثاً اجتماعياً
٦- تقوية العلاقات بين المؤسسات يعتبر	علاقات عامة
٧- البهجة والمرور والراحة النفسية يعتبر	ترويحاً
٨- حسن سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين	إدارة
٩- مساعدة الأفراد والجماعات على فهم	خدمة اجتماعية
ظروفهم ومشاكلهم ومواجهتها يعتبر	

ولتأكيد قيام مهني وعمليات اجتماعية مختلفة على إتصال ووسائله فإننا سنناقش بعض العمليات الاجتماعية باعتبارها في الحقيقة عملية إتصال .

١ - الارشاد :

يعتبر الارشاد عملية تعليمية منظمة لتبسيط وتفسير حقائق معينة لمن هم في حاجة إليها من أفراد وجمهير بقصد التأثير عليهم وإحداث تغييرات سلوكية مرغوبة تساعد على تكيف أفضل في مجال معين في مجتمعهم .

أهمية الارشاد :

تتضح أهمية الارشاد في النقاط التالية :

- ١ - أن المجتمعات تتسم بالتغيير مع تغير العلوم والحقائق مما يستدعي ضرورة ملاحظة ذلك الركب بعملية الارشاد .
- ٢ - قد تحول ظروف البعض من الالتحاق بالتعليم مما يستدعي ضرورة الارشاد باعتباره عملية تعليمية ولكنها تهتم بجانب واحد من الاتجاهات أو السلوك الانساني .

خصائص الارشاد :

- ١ - أن جمهوره (المرسل إليهم) غير متجانس .
- ٢ - مدته محدودة .
- ٣ - لا يتقيد بنظام شكلي كما في التعليم المدرسي .

أنواع الارشاد :

هناك أنواع متعددة من الارشاد ، كل نوع يركز على جانب معين من الجوانب ، فهناك الارشاد الصحي ، والارشاد الاجتماعي ، والارشاد الأسري

والارشاد الدينى ، والارشاد التمويى ، وغير ذلك وكل من تلك الأنواع يعتبر حقيقة عملية إتصال

الارشاد كعملية إتصال :

هذه الحقيقة تتضح من المثالين التاليين :

- ١ - قد لايهم أهالى إحدى القرى باتباع أساليب التسميد السليمة ويترتب على ذلك الاضرار بالأراضى الزراعية وقلة المحصول ، وبالتالى مشاكل اقتصادية فى هذا المجتمع . ولذا يقوم الخبراء فى هذا المجال بمجهودات ارشادية لتبسيط وتفسير فكرة الاستخدام السليم للأسمدة الزراعية من حيث طريقة التسميد ومواعيده وذلك بالاستعانة بالنذوات أو الأفلام السينمائية أو النشرات وتستمر هذه الجهود حتى يعدل الأهالى من طريقة استخدامهم للسماد ويقبلون على التسميد بالطرق السليمة .
- ٢ - قد يمتنع الأهالى عن تنظيم أسرهم لشعورهم بعدم الحاجة لذلك أولاً لاقتناعهم بالأفكار التقليدية المرتبطة بكثرة الأولاد ، وهنا يقوم الخبراء بحملات وجهوداً ارشادية لتبسيط وتفسير فكرة تنظيم الأسرة باستخدام كافة الوسائل التى تتفق مع ظروف المجتمع وتقاليده مثل النذوات والأفلام أو المناقشات بالاستعانة برجال الدين مثلاً وتستمر هذه الجهود فترة معينة .

يتضح من المثالين السابقين أن ماحدث هو فى الواقع عملية إتصال بعناصرها الأساسية :

فالمُرسل : هم خبراء فى المجال الزراعى والاجتماعى .

والمستقبل : هم الأهالى .

والرسالة : هى مجموعة الحقائق أو الأفكار الزراعية والاجتماعية .

والوسيلة : هى الندوات - الأفلام .

وهنا يمكن أن نقول أنه حدث تفاعل بين طرفين إلى أن تحققت المشاركة بينهما فى حقائق زراعية ، كما فى المثال الأول . وفى الحقائق الاجتماعية أو ربما صحية فى المثال الثانى ، ومن ثم يتبين أن الارشاد ماهو إلا عملية إتصال .

٢- الإدارة :

أصبحت الإدارة عملية أساسية لا غنى عنها فى المنظمات والهيئات الاقتصادية والاجتماعية ، بل لها وظائف هامة فى مؤسسات ومنظمات الخدمة الاجتماعية .

وتعتبر الإدارة نشاط للجماعات المتعاونة التى تسعى لتحقيق أهداف محددة ويقصد بالنشاط كافة الجهود والاجراءات التى يقوم بها الجماعات هدف مشترك ، كما أنها العمليات والوظائف تستغل الإدارة المنظمة بغية تحقيق الأهداف التى من أجلها أنشئت . ومن هذه الوظائف ما يعرف بالتخطيط واتخاذ القرارات والرقابة والتقويم . والواقع أن كل هذه الوظائف لا يتحقق تغيير إتصال ، لذا يؤكد البعض على أن الإتصال هو قلب الإدارة .

ويبدو أهمية الإتصال في مجال الإدارة في أنه أحد العوامل الأساسية في تغيير التنظيم وفي إضفاء القوة المنظمة ، كما أنه عنصراً هاماً في عملية اتخاذ القرارات .

ولتأكيد أهمية الإتصال في مجال الإدارة نعرض رأى كل من "ديفيد" و " سكوت " في كتابهما (العلاقات الانسانية والسلوك المنظم) . إذ يقولان : " أنه بدون العملية الإتصالية لا يمكن أن يكون هناك تنظيم أو أنشطة جماعية لأن الإتصال هو العملية التي من خلالها يرتبط الأفراد بعضهم مع بعض كجماعة عمل . كما أنه بدون الإتصال لا يمكن أن يكون هناك جماعة " .. فالإتصال له أهميته البالغة في العملية والعلاقات الانسانية .

ومن ثم أصبح للإتصال وظيفة توصيل المعلومات وتبادلها وتدفعها إلى جميع مستويات التنظيم لكي تضمن استمرار العمل ووحدة الجهد وتحقيق الرقابة بين جانب الأفراد الذين يملكون السلطة للتأكيد من اتجاز العمل بكفاية ودقة في الوقت المحدد وبطريقة اقتصادية .

الإتصال ووظائف الإدارة :

للإدارة عدة وظائف ، وفيما يلي بعض الوظائف وعلاقتها بالإتصال :

أولاً : التخطيط :

يتطلب التخطيط وضع البرامج لتحقيق أهداف معينة ، ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات والإحصاءات ، وهذا يستلزم استخدام وسائل الاتصال المناسبة للحصول على مثل تلك المعلومات .

ثانياً : التنظيم :

تحتاج المنظمة إلى تقسيم العمل وتوزيعه على وحدات النشاط مع تحديد الاختصاصات ومسئوليات هذه الوحدات والمباشرين بها ، ومن ثم تدعوا الحاجة إلى شبكة من الإتصال تحقق سهولة تبادل المعلومات المطلوبة لضمان سير العمل .

ثالثاً : اتخاذ القرارات :

اتخاذ القرارات يتطلب عمالية تنفيذ القرارات ، ففي الممارسات والحقائق على المسؤولين على اتخاذ القرارات . وذلك لضمان أن القرارات التي تصدر تمثّل أفضل القرارات فيه ظل الظروف السائدة والمعلومات المتوفرة ، مع اعتبار أن سلامة وموضوعية تلك القرارات مرتبطة بكمية المعلومات التي تتاح لصانع القرارات ، وفي أي مستوى من مستويات الإدارة ، بحيث إذا ترقف تدفق تلك المعلومات أو أنها لم تقتزن من الموضوعية والدقة فإن صانع القرار يقف عاجزاً أمام المواقف الإدارية التي تتطلب تصرفاً من نوع ما . وهذا تبدو أهمية وخطورة الإتصال في الإدارة وتعتمد الإدارة الديمقراطية على عنصر المشاركة في اتخاذ القرارات . والفكرة في المشاركة هي أن يسمح للمدراء وأعضاء المنظمة على الاشتراك ، بنصيب العاملين بالأهمية وتقبلهم للتغيير وتحسين كفاية العمل . وهذا بالتالي يتطلب الاستعانة بوسائل الإتصال المختلفة للوصول إلى قرارات رشيدة .

رابعاً : التدريب :

هو عملية تعديل ايجابي ذى اتجاهات خاصة نتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية . أما هدفه فهو اكتساب المعارف والخبرات التى يحتاج إليها الإنسان ، وتحصيل المعلومات التى تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفايته فى الإدارة وزيادة انتاجه ، بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لإتقان العمل وظهور فاعليته مع السرعة والاقتصاد فى التكلفة وفى الجهود المبذولة .

ولما كان التدريب عملية اكتساب معرفة ومهارات وخبرات فإنه يتعين وجود خطوط إتصال بين القائم على التدريب والمدرسين حتى تتم عملية المشاركة فى الخبرة أو المهارة . ولذا يمكن الاستعانة بوسائل الإتصال اللفظية من خلال المحاضرات والمناقشات أو الكتب أو عن طريق الوسائل غير اللفظية أو الوسائل السمعية والبصرية كالعينات والنماذج والأفلام وغيرها .

٣ - العلاقات العامة :

تعتبر العلاقات العامة عملية يتحقق من خلالها إقامة علاقات مدعمة بالثقة والفهم المتبادل بين المنظمة - أى منظمة والجمهور - ويعتمد هذا الفهم على الحقائق والمعلومات الكاملة الموضوعية .

ولقد اتسع مفهوم الجمهور ليشمل الجمهور الداخلي أى العاملين بالمنظمة وكذلك الجمهور الخارجى . أى الجمهور الذى يتعامل مع المنظمة وبمعنى آخر فإن العلاقات العامة كعملية اجتماعية تهدف إلى تقوية العلاقة بين المنظمة والجمهور التى تتعامل معها داخلياً وخارجياً وهذه العملية تتطلب ما يلى :

١ - جمع حقائق ومعلومات مرتبطة بالجمهور الذى تتعامل المنظمة معه للتعرف على رأى العام ، وهذا يحتاج إلى طرق للبحث وقياس اتجاهات رأى العام بوسائل مختلفة كالاستفتاءات والصحف والمجلات وغيرها .

٢ - تخطيط البرامج التى من خلالها يتأكد من العلاقات العامة .

٣ - توصيل المعلومات إلى الجمهور ويعتمد على طرق ووسائل الإتصال والتأثير وتحقيق المشاركة بين طرفين (المنظمة والجمهور) .

ولذا يتضح أن العلاقات العامة تعتبر فى جوهرها عملية إتصال .

٤ - التعليم :

يقصد بالتعليم بذل شخص الجهد من أجل معاونة آخر على التعلم ، وهو فى نفس الوقت توحيد عملية التعلم . ويهدف التعليم إلى تغيير فى سلوك المتعلم نتيجة لتعرضه لمثير أو لجملة مثيرات ، ومن ثم يبدو أن التعلم هدف عملية التعليم إذ أن التعليم يتضمن عملية اكتساب والتحصيل بالتالى تغيير السلوك .

وقد أكد المربون دور أهمية وسائل الإتصال ، والتي أطلقوا عليها وسائل التعليم فى عملية التعلم . بل يؤكد البعض أن وسائل التعليم هى دعامة عملية التعلم . ومع استخدام الرموز منها اللغة اللفظية كوسيلة إلا أنها لم تحقق أهدافها ولم توفر المؤثرات الحسية للمتعلمين ، كما أنها عجزت وعجز معها المتعلمون على الربط بين المؤثرات المختلفة التى تحقق التعلم واكتساب الخبرة فاستخدام وسائل أخرى غير اللفظية تخاطب الحواس وتجعل للمتعلم نشاطاً وتثير فيه الرغبة فى اكتساب التعلم .

ومن هذا يؤكد المربون دور وسائل الاتصال المختلفة بجانب الكلام نفسه كوسيلة من هذه الوسائل ، وقد رأوا أن لكل موقف تعليمى عناصره التى تتطلب وسائل إتصال مناسبة مثل الكلام أو مشاهدة الواقع ذاته أو ممارسته أو سماع صوته إلى غير ذلك . وبذلك التنوع الذى تتجه الوسائل المختلفة تكتسب الخبرة التعليمية صفة الاستمرار والتجدد التى يحملها المتعلم نفسه ويوجه بها خبراته المستقبلية وهكذا يتبين مما سبق أن عملية التعليم هى عملية تستدعى التفاعل بين المعلم والمتعلم فإذا انتهت هذه العملية بالمشاركة يمكن أن يعتبر ذلك عملية إتصال .. وبالتالي يمكن أن تعتبر عملية التعليم هى فى الحقيقة عملية إتصال حيث تتضح عناصر الإتصال الأساسية من خلال هذه العملية .

ونستخلص مما سبق أن العمليات الاجتماعية التى تعرضنا إليها تعتبر عمليات إتصال .

الفصل السادس

دراسة تحليلية لبعض وسائل الإتصال في المؤسسات

- الاجتماعات .
- التقارير .
- المذكرات .
- المقابلات .

الاجتماعات :

أهمية الاجتماعات :

تلعب الاجتماعات دوراً هاماً في مختلف الجماعات والمنظمات الإنسانية والمنشآت التجارية على إختلاف أنواعها . والاجتماعات على كافة صورها وأشكالها تتمثل في عدد من الأفراد - قد يكونوا اثنين أو أكثر ، وقد يصل هذا العدد إلى المئات كما هو الحال في المؤتمرات - يجتمعون سوياً بهدف مناقشة ودراسة موضوع مشترك يهمهم جميعاً ، والوصول إلى قرارات معينة بشأن هذا الموضوع .

الاجتماعات كوسيلة إتصال :

تعتبر الاجتماعات إحدى وسائل الإتصال الهامة في المنشآت على إختلاف أنواعها . والواقع أنه إذا كان هناك فردان أو أكثر يريدون العمل سوياً في سبيل تحقيق أهداف مشتركة ، فلا يمكن تحقيق ذلك بدون قيام نظام إتصال فعال بينهم ويمكنهم من التفاعل سوياً ، ونقل خبرات كل منهم إلى الآخر . ويمكنهم من مناقشة مختلف الموضوعات والمشكلات التي تعترض طريق تحقيق هذه الأهداف ، كما بسبب قيام نظام إتصال فعال ، يضمن كل فرد من أفراد الجماعة بحقيقة ما يجري داخل الجماعة من أعمال وأنشطة .

وقد أصبح الإتصال داخل المنشآت المختلفة ، أياً كان نوع النشاط الذي تمارسه موضع مناقشة وإهتمام من جانب علماء التنظيم والإدارة وعلماء النفس والاجتماع وغيرهم .

وإذا أخذنا منشأة تجارية كمثال سواء كانت هذه المنشأة تقوم بانتاج صناعى أو مبادلة السلع وتوزيعها أو تقديم خدمة معينة فإننا نجد أن للإتصال أهدافاً معينة داخل هذه المنشأة ، ومن هذه الأهداف : تزويد العاملين بكافة المعلومات الضرورية لى يحسنوا أداءهم لأعمالهم كما تستطيع القيادات الإدارية فى المنشأة أن تتعرف على مطالب وحاجات العاملين وشكاياتهم وفى الوقت نفسه توصيل توجيهات القيادات وأوامرها ووجهات نظرها للعاملين ، فالإتصال الفعال يتم فى اتجاهات مختلفة داخل المنشأة ، فقد يكون الإتصال من أسفل إلى أعلى أى من القاعدة العاملة إلى القيادات الإدارية والتنفيذية . وقد يكون الإتصال من أعلى إلى أسفل أى من القيادة إلى القاعدة العاملة . وقد يكون الإتصال أفقياً أى يحدث بين فردين فى مستوى إدارى واحد أو بين إدارتين فى نفس المستوى التنظيمى داخل المنشأة .

ومن أهداف الإتصال أيضاً أن يعرف كل فرد يعمل فى المنشأة ماذا يجرى داخلها من نشاط وأعمال وما يبذل فيها من جهود . وذلك حتى لا يعيش فى عزلة ، وتشبه خطوات الإتصال داخل المنشأة الأوعية الدموية فى جسم الانسان فهى تنقل إلى الجسم الغذاء والحياة . فكلما صحت هذه الأوعية صح الجسم . وكلما أصابها الضعف والوهن كلما كان تأثير ذلك على الجسم سيئاً .

والواقع أن هناك وسائل كثيرة للإتصال ونقل المعلومات والبيانات والآراء بين مختلف الأفراد والمستويات الإدارية داخل المنشآت المختلفة وبين هذه الوسائل المستخدمة للإتصال ، الاجتماعات على كافة صورها أو أشكالها

فمجلس إدارة منشأة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام يعتبر بتشكيله الجديد وسيلة هامة من وسائل الاتصال داخل المنشأة . فمن بين أعضاء مجلس الإدارة بعض القيادات الإدارية ، كما أن به أعضاء يمثلون القاعدة العاملة ، ومجلس الإدارة هذا يتيح فرصة اللقاء بين القمة والقاعدة فى المنشأة حيث تتناقش مختلف الموضوعات ، وحيث يتم تبادل الأفكار والآراء والاتجاهات ووجهات النظر والمعلومات . ومن خلال هذه الاجتماعات يمكن القادة الإداريين المشتركين فيها من توصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى القاعدة العاملة ، حيث ينقل ذلك إليهم زملائهم الأعضاء فى مجلس الإدارة .

كما يتيح مجلس الإدارة الفرصة لممثلى القاعدة العاملة الأعضاء فى المجلس من توصيل آراء زملائهم ووجهات نظرهم ومشكلاتهم وشكاياتهم وآمالهم ومطالبهم إلى القيادات الإدارية الممثلة فى مجلس الإدارة .

وتعتبر الاجتماعات التى تعقد بين القادة والتابعين فى المنشآت المختلفة وسيلة اتصال هامة بين مختلف المستويات والإدارة فى المنشأة . ومن خلال هذه الاجتماعات يتم تبادل الآراء والخبرات ووجهات النظر . كما يتم التعرف على مواقف مختلف الأفراد من القضايا والموضوعات الهامة المعروضة للمناقشة والبحث .

والاجتماعات على كافة صورها وأشكالها وعلى اختلاف أهدافها تعمل وتساعد على الوصول إلى قرارات معينة بالنسبة لبعض المسائل أو

المشكلات وتعتبر في الموقف نفسه أسلوب توصيل للمعلومات والبيانات والخبرات بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم الإدارية .

تعدد أنواع الاجتماعات :

وقد تعتبر أنواع الاجتماعات وتنوعت أهدافها ، وقد أصبحت هذه الاجتماعات تقوم على أساس الاعتقاد بأنه من خلالها يمكن تبادل الخبرة وتفاعلها بين عدد من الأفراد . كما أنه عن طريق الاجتماعات يمكن التعرف على وجهات نظر مختلفة وآراء متعددة يمكن من إلقاء مزيد من الضوء على المشكلات موضوع المناقشة واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها .

والواقع أن الشخص الذي يريد أن يحصى الأنواع المختلفة من الاجتماعات سيجد أنه في حاجة إلى كتاب لكى يرد أنواع هذه الاجتماعات ومسمياتها ويمكن تقسيم هذه الاجتماعات إلى الأنواع الآتية :

١ - من حيث الزمن :

أ - اجتماعات دورية :

وهي الاجتماعات التي تعقد بصورة دورية في مواعيد محددة لبحث المسائل والموضوعات المختلفة . ومن أمثلة هذه الاجتماعات : اجتماعات الجمعية العمومية للشركات المساهمة ، واجتماعات مجلس الشعب وغيرها ، وكذلك أى اجتماع آخر يحتم القانون أو النظام الداخلى للمنشأة عقده في وقت معين بصورة دورية ، كما هو الحال في اجتماعات مجلس إدارة شركات القطاع العام .

ب - اجتماعات غير دورية :

وهذه الاجتماعات تعقد فى أى وقت كلما دعت الحاجة إلى ذلك لبحث مشكلة طارئة أو بعض الموضوعات الهامة .

٢ - من حيث الشكل :

أ - اجتماعات يسودها قدر كبير من الشكليات :

ومثل هذه الاجتماعات يتحكم فيها الكثير من القواعد والنظم ، ومن أمثلتها اجتماعات الجمعية العمومية للشركات التى كانت سائدة فى بلادنا قبل تأميم الشركات الكبرى ، وكانت الاجتماعات يسودها ويتحكم فيها الكثير من الرسميات والشكليات مثل : حق العضو فى الكلام مرة واحدة فقط ، إلا إذا كان هذا العضو صاحب مشروع قرار يبحثه الاجتماع والوقوف أثناء التحدث فى الاجتماع وكذلك بالنسبة للأهلوسب المتبع فى تقديم قرار للاجتماع بطريقة سليمة وطريقة عرضه للمناقشة ، ثم طرحه للتصويت .

ب - اجتماعات يسودها قدر قليل من الشكليات :

ومن أمثلة هذه الاجتماعات : اجتماعات مجلس إدارة الشركات ، ولجان القطاعات فى صورتها الجديدة حيث نقل الشكليات ، وتكون المناقشة فى هذه الاجتماعات على قدر كبير من المرونة ، فالعضو يستطيع أن يتكلم أى عدد من المرات طالما رئيس الاجتماع قد أذن له بذلك . كما أن عرض مشروع القرارات والتصويت عليها يتم بأسلوب بسيط سهل بعيداً عن الشكليات إلا من شرط ضرورة حصول القرارات على أغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين فى الاجتماع .

ومن الأسئلة الأخرى للاجتماعات البعيدة عن الشكليات اجتماعات اللجان المختلفة التي تعقد بمختلف المنشآت والمؤسسات لدراسة الموضوعات في مجالات متعددة ومن أمثلة هذه اللجان : لجان شئون العاملين ولجان التنظيم المختلفة . وكثيراً ما تعقد بعض هذه الاجتماعات دون أن يكون لها جدول أعمال محدد ، ولكن لمناقشة موضوعات محالة على هذه اللجان أصولاً ثابتة أو نظمها وحدده .

٣ - من حيث المستوى :

أ - اجتماعات على المستوى العالى :

ومن أمثلتها اجتماعات الجمعية العمومية للأمم المتحدة ، واجتماعات غيرها من المنظمات والمؤتمرات الدولية .

ب - اجتماعات على مستوى الدولة :

ومن أمثلتها اجتماعات مجلس الوزراء واجتماعات مجلس الشعب واجتماعات اللجان الوزارية ، كاللجنة الوزارية للقوى العاملة وغيرها .

ج - اجتماعات على مستوى المنشآت والشركات :

مثل اجتماعات مجلس الإدارة أو اجتماعات اللجان المشكلة داخل المنشأة وكذلك اجتماعات اللجان النقابية للعاملين .

قيمة الاجتماعات وأهميتها :

تعتبر الاجتماعات مظهراً من مظاهر الديمقراطية ، والعمل الجماعي وسيادة الرأي الجماعي ، ففي الاجتماع تكون سلطة اتخاذ القرارات في يد الأعضاء مجتمعين ، ولا يحتكر هذه السلطة أى فرد مهما بلغ قدره أو بلغت قدراته ، لأنه على أى حال محدود بامكانياته الفردية ، وتحكم الاجتماعات قواعد واجراءات معينة هدفها تمكين كل فرد من أن يعبر عن رأيه دون تدخل أو معارضة من أحد .

وقد زادت قيمة الاجتماعات فى السنوات الأخيرة التى اتجهت فيها بلادنا إلى الديمقراطية لما تتضمنه من تأكيد لمبدأ القيادة الجماعية ، وقد أصبحت الاجتماعات الآن أمراً مقررأ وسائداً على جميع مستويات العمل الوطنى . فهناك اجتماعات مجالس القرى ومجالس المدن ومجالس المحافظات ومجالس الإدارة فى مختلف منشآت ومؤسسات القطاع العام والهيئات العامة وغيرها . وكذلك الاجتماعات التى تعقد على المستوى الشعبى كاجتماعات المستويات المختلفة للأحزاب السياسية .

وقد أصبح للاجتماعات قيمة وأهمية كبيرة فى مختلف المجالات ، ذلك لأنها تحقق الأهداف الآتية :

- ١ - أنه عن طريق الاجتماعات يمكن إتاحة الفرصة لجميع المشتركين فيها للتعبير عن آرائهم أى كان مركز العضو أو قوته أو مستواه الوظيفى، وعلى المستوى الدولى إذا أخذنا اجتماعات الجمعية العامة للأمم المتحدة كمثال فإنها تعتبر منبراً يعبر من فوقه ممثلوا كل دولة عن

آراء دولهم أياً كان حجم هذه الدولة أو قوتها أو ثقلها ووزنها الدولي ، ولا شك أن هذه الاجتماعات تتيح الفرصة أمام الدول المختلفة على المشكلات التى تعاني منها الدول الأخرى كما أن هذه الاجتماعات تؤدى إلى الوصول إلى بعض الحلول للمشكلات التى تهدد السلام العالمى ، وتؤدى أيضاً إلى زيادة الترابط والتعاون الدولي .

ولا تقتصر قيمة وأهمية الاجتماعات على المجال الدولي ، ففي شركة صناعية مثلاً تتيح الاجتماعات التى تعقد لمناقشة الانتاج فرصة لجميع العاملين المشتركين فيها أن يدلوا بأرائهم ووجهات نظرهم ، وأن يحلوا المشكلات من جميع النواحي وتقديم الحلول والاقتراحات البناة لمواجهة هذه المشكلات ، وتؤدى الاجتماعات إلى رفع الروح المعنوية للأعضاء المشتركين فيها ذلك لأن إتاحة الفرصة لهؤلاء الأعضاء لكى يعبروا عن رأيهم يزيد من شعورهم بقيمتهم وشعورهم بالانتماء إلى المنشأة التى يعملون فيها .

٢ - إن الاجتماعات تمكن من الوصول إلى قرارات على أساس كاف من الدراسة والمناقشة ، فعادة ما يؤدى تفاعل آراء أفراد الجماعة إلى اتخاذ قرارات أكثر صدقاً ونضجاً وأكثر قرباً من الموضوعية كما أن القرارات التى تتخذ فى الاجتماعات عادة ما تكون بعيدة عن التخيز الشخصى والمصلحة الفردية ،

٣ - إن الاجتماعات عادة ما تمثل وجهات النظر المختلفة لذلك فإن القرارات التى تتخذ فيها عادة ما تكون أكثر مراعاة لمصالح الجماعة.

فمثلاً اجتماعات مجلس الإدارة في شركات ومؤسسات القطاع العام أصبحت قراراتها أصدق تعبيراً عن مصالح المجموع والقواعد العاملة وذلك بعد اشراك العاملين من مستويات إدارية مختلفة في عضوية مجلس الإدارة .

٤ - تتيح الاجتماعات الفرصة من مختلف المستويات والتخصصات والخبرات لتقليل التفاعل والتنافس ، مما يؤدي إلى زيادة فهم كل منهم وتقديره لحقيقة رأي وموقف الآخرين .

٥ - عادة ما يتقبل الأفراد القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات بصدر رحب نظراً لصدورها عن الجماعة ، وهذا يجعل القرارات أكثر إحياء بالثقة خاصة إذا كان الأفراد المشتركين في الاجتماع قد حسن اختيارهم وصدق تمثيلهم للجماعة .

٦ - عادة ما يكون لكل فرد في هذه الاجتماعات صوت واحد مهما كان مركزه الوظيفي ، وهذا يجعل القرارات التي تتخذ في هذه الاجتماعات بعيدة عن تأثير وتحكم السلطة أو أصحاب المصالح الشخصية .

عيوب الاجتماعات :

بالرغم من المزايا الكثيرة للاجتماعات ، فإن لها عيوباً ومساوئ ، خاصة إذا لم يعد لهذه الاجتماعات إعداداً جيداً ، وإذا لم يسيطر على هذه الاجتماعات جو من النظام يسمح لجميع المشتركين بحرية التعبير عن آرائهم وأفكارهم ، ويمكن تلخيص عيوب الاجتماعات فيما يلي :

١ - أن بعض الأفراد قد يسيطرون على هذه الاجتماعات خاصة إذا لم يكن هناك تحديد لعدد مرات الكلام التي تسمح بها للعضو . فبعض الأفراد قد يحتكرون المناقشات ولا يتيحون لغيرهم فرصة التعبير عن آرائهم ووجهة نظرهم .

٢ - قد تؤدي هذه الاجتماعات النتيجة المرجوة إذا لم يكن على رأس هذه الاجتماعات رئيس على علم تام بالنظام الداخلي واللوائح التي تحكم هذه الاجتماعات . وإذا لم يكن على مستوى مناسب من المهارة في إدارة المناقشات .

٣ - كثيراً ما تمثل القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات الرأي الوسط فقد يتفق المجتمعون على رأي وسط فيما يتصل بمسألة أو مشكلة معروضة للمناقشة والبحث نظراً لاختلاف وتعذر الوصول إلى قرار يحظى بموافقة الأغلبية ، لذلك قد يقدم بعض الأعضاء تنازلات حتى يتقبلوا مع غيرهم من الأعضاء وقد يأتي القرار الأخير الذي توافق عليه الأغلبية هزئاً لا يراعى المصلحة العامة لأن الهدف كله كان منصباً في الاجتماع على الاتفاق على قرار يرضى عنه الأغلبية أيأ كان نوع القرار .

٤ - قد تتأثر النتائج التي تأتي بها هذه الاجتماعات ، وتتوقف على نوعية الأعضاء وحسن اختيارهم ، فمثلاً تتوقف فاعلية اجتماعات مجلس إدارة الشركات على حسن اختيار أعضاء المجلس ، كما يتوقف ذلك على مستواهم العقلي والعملی والخبری والثقافي والخلقى ، وعلى مدى التعاون والاتسجام القائم بينهم .

٥ - قد يأتي بعض الأعضاء إلى الاجتماع وهم خالين الذهن تماماً عن الموضوعات التي ستناقش في الاجتماع ، فهم لم يكلفوا أنفسهم مشقة الاطلاع على البيانات والمذكرات وغيرها من الأوراق التي أرسلت إليهم مع بطاقة الدعوة للاجتماع ، وهذا تأثيراً سلباً على مستوى مناقشتهم أثناء الاجتماع .

٦ - قد تتخفف مؤهلات أو خبرات بعض المشتركين في الاجتماع عن المستوى المناسب ، وهذا يجعلهم غير قادرين على متابعة المناقشات التي تجري في الاجتماعات أو الاشتراك فيها بصورة ايجابية فعالة ، وهذا ما يحدث أحياناً بالنسبة لبعض الأعضاء المنتخبين بمجالس إدارات الشركات جزئياً على هذه الصعوبة وذلك عن طريق تدريب هؤلاء الأعضاء المنتخبين في معهد الثقافة العمالية وغيره من المعاهد لتزويدهم بالخبرات الإدارية والفنية اللازمة .

العوامل التي تؤدي إلى نجاح الاجتماعات :

لاشك أن نجاح الاجتماعات في أداء رسالتها يتوقف على عدد من العوامل نذكر منها :

أولاً : حسن اختيار الأعضاء المشتركين في الاجتماع :

فكلما كان المستوى الخبيري والثقافي والتعليمي للأعضاء المشتركين في الاجتماع مرتفعاً كلما أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى المناقشات التي تجري في الاجتماع والوصول بسرعة إلى إطار مشترك للمناقشة بجمع الأعضاء الاجتماع ، وكلما أدى ذلك إلى الوصول إلى قرارات حكيمة وسليمة ، ولكن

يحدث أن يشترك في بعض الاجتماعات عن الوصول إلى قرارات سريعة وحكيمة بالنسبة للموضوعات والمسائل المعروضة للبحث أمام الاجتماع .

كما يجب على الأعضاء المشتركين في الاجتماع الالتزام الآداب والقواعد والنظم التي تحكم السلوك في هذا الاجتماع . فمثلاً يجب على العضو ألا يحاول احتكار كل وقت الاجتماع للمناقشة والتحدث وعرض وجهة نظره لأنه بذلك يحرم أعضاء الاجتماع الآخرين من عرض آرائهم ووجهات نظرهم .

كما يجب ألا تأخذ أعضاء الاجتماع العزة بالإثم والغرور بالمركز الوظيفي المرتفع الذي يشغلونه بأن يحاولوا أن يتسلطوا برأيهم وفكرهم وفرضه على أعضاء الاجتماع مستغلين في ذلك ما يشغلونه من منصب وما يمتلكونه من سلطان . وقد لاحظ المؤلف أن بعض هؤلاء من ذوى السلطة والنفوذ إذا حضر أحد الاجتماعات وعارضهم فيه من هم أقل منهم مركزاً ووظيفاً أو بواسطة ، فإنهم عادة ما يغضبون ولا يتقبلون بصدر رحب الآراء المعارضة . ولعل من أهم العيوب التي يمكن أن يتم بها أعضاء الاجتماع ، ويؤثر تأثيراً سلباً على فاعلية الاجتماع وقيمه ، تعصب بعض أعضاء الاجتماع لرأيهم وإصرارهم على هذا الرأي حتى ولو ظهر خطأه . وهذا التعصب يعطل ويضيع وقت الأعضاء في مناقشات غير مثمرة لأنها تنعم بالتحيز والتعصب ، لذلك يجب أن يدرّب أعضاء أى اجتماع على الموضوعية والالتزام بها في المناقشات التي تجرى في هذا الاجتماع ، وهذه الموضوعية تتمثل في أن يتحكم عضو الاجتماع ويخضع نفسه في مناقشاته وقراراته

للمعلومات والحقائق ولا شئ غير المعلومات والحقائق ، وأن يلغى أو على الأقل يقلل من تعصبه وتحيزه الشخصى .

ويجب أن يكون أعضاء الاجتماع واعين لحقيقة اتجاهاتهم السالبة التى قد تعطل الاجتماع وتعوق الوصول إلى قرارات مغالية فيه . نضرب مثلاً لذلك : أحد أعضاء اجتماع ما لديه اتجاه سالب نحو عضو آخر ، وهذا الاتجاه السالب يصل لدرجة الكراهية الشديدة لذلك فهو دائم الترمص لأراء ووجهات نظر العضو الآخر يعارضها معارضة شديدة ، ويرفضها عن حق أو عن غير حق ، لذلك كان على أعضاء الاجتماع أن يعوا ويدركوا حقيقة الاتجاهات السالبة التى تسئ إلى الاجتماع وتقلل من فاعليته .

ونضرب مثلاً آخر لاتجاهات سالبة قد تسود بعض أعضاء اجتماع نحو الاجتماع بسبب حضورهم الاجتماع مضطرين أو مجبرين ، أو أن القضايا والموضوعات المعروضة للمناقشة فى الاجتماع مفروضة عليهم من جهات أو مستويات إدارية أعلى ، أو أن هذه القضايا والموضوعات لا تثير اهتمام الأعضاء ، فهذا الاتجاه السالب نحو الاجتماع قد يؤدى إلى تكامل الأعضاء أو اللامبالاة من جانبهم ، وعدم رغبتهم فى المشاركة فى المناقشة .

ولابد من نجاح الاجتماع وزيادة فاعليته أن ترتفع بدوافع الأعضاء لحضور الاجتماع ، وأن تخلق الحوافز لحضوره والمشاركة فيه . ونضرب أسئلة للحوافز التى قد تدفع الأعضاء إلى الاهتمام بحضور الاجتماع والمشاركة فيه ، فوجود مكافأة مادية نظير حضور جلسات الاجتماع تخفف من عبء

الاجتماع على الأعضاء وتعطيهم بدلاً عن الوقت والجهد العقلي والعصبى الذى يبذله فى المشاركة فى الاجتماع ، كما أن وجود مكافأة لحضور جلسات الاجتماع تحفز أعضاء الاجتماع وتدفعه للحرص على حضوره .

ومن حوافز حضور الاجتماع والمشاركة فيه ، إعلان المناقشات التى تجرى فى الاجتماع على أفراد الجمهور أو العاملين الذين يهمهم أمر ما يبحث أو يناقش فى الاجتماع ، فأعضاء الاجتماع عندما يدركون أن مناقشتهم ومشاركتهم فى الاجتماع بالرأى سوف تعلن فإنهم يحرصون على الحضور والمشاركة المجدية المثمرة فى مناقشات وأعمال هذا الاجتماع ، وهذا ما يحدث مثلاً بالنسبة لاجتماعات مجلس الشعب فى بلادنا . فنشر ما يجرى فى اجتماعات المجلس بواسطة وسائل النشر المختلفة من صحف وتلفزيون، ونسبة كل رأى أو وجهة نظر أو نشاط أو جهد يبذل فى الاجتماع إلى صاحبه ، يدفع أعضاء مجلس الشعب إلى الاهتمام وبذل الجهد فيما يجرى فى اجتماعات المجلس من مناقشات بالنسبة للمسائل التى تهتم أفراد الجمهور الذين يمثلونهم ، كما أن هذا يدفعهم للمواظبة على حضور الاجتماعات ، كما أن نشر محاضرات جلسات الاجتماع على من يهمه الأمر من أفراد الجمهور يحقق نفس الهدف السابق .

ويذكر المؤلف حالة اجتماع دورى كان يعقد فى إحدى المؤسسات ، وكان رئيس الاجتماع يوجه سكرتير الاجتماع على أن يذكر فى محضر هذا الاجتماع أسماء الأعضاء الذين لم يحضروا الاجتماع وعدم الاكتفاء بذكر أسماء الأعضاء الحاضرين ، وأن يذكر بجانب أسم كل عضو لم يحضر

عذره عن عدم الحضور أو يسجل بجانب اسمه أنه لم يحضر ولم يعتذر أيضاً وهذا ولا شك يسئ إلى عضو الاجتماع أمام أفراد الجمهور الذين يهتمهم أمر الاجتماع ، يوضح أن العضو مقصر ومتهاون ، مما يدفعه إلى الحرص على حضور الاجتماع مستقبلاً .

ثانياً : رئاسة الاجتماع القادرة والحازمة والخبيرة :

لا شك أن لرئيس الاجتماع تأثيراً كبيراً على سير الاجتماع ، وكلما كان رئيس الاجتماع قادراً على السيطرة خبيراً وحكيماً كلما أثر ذلك تأثيراً موجباً على الاجتماع وعلى فاعليته . رئيس الاجتماع الصالح لا يفرض رأياً على أعضاء الاجتماع ، كما أنه يكون عادل في إعطاء الفرصة المتساوية لجميع أعضاء الاجتماع لإبداء رأيهم وعرض فكرهم ، ورئيس الاجتماع الناجح يستطيع أن يحفظ النظام داخل الاجتماع ويمنع تداخل المناقشات وانصراف بعض الأعضاء إلى مناقشات جانبية أو التحدث في موضوعات خارجية عن موضوع الاجتماع . ورئيس الاجتماع الناجح يستطيع أن يفرض على الأعضاء الالتزام بقواعد الذوق والآداب عند مناقشتهم آراء ومواقف أعضاء الاجتماع والآخرين ، كما أن هذا الرئيس دائماً ما يتأكد من أن الموضوع المطروح للمناقشة أمام الاجتماع قد حظى بقدر كافٍ من تحليل ودراسة ومناقشة الأعضاء وذلك قبل عرضه على الأعضاء للتصويت واتخاذ قرار بشأنه ، وذلك حتى لا يصوت الأعضاء على قرار بالنسبة لموضوع معين لم يدرس دراسة متعمقة مستبيرة ، وعلى الرئيس أن يحبل الموضوع إلى لجنة مفكرة من الاجتماع أو لجهة الاختصاص بهدف دراسته دراسة مستفيضة وعرض تقرير مفصل عن هذا الموضوع في جلسة اجتماع قادمة ،

إذا رأى أن هذا الموضوع تتفصه الدراسة ، أو أن بعض جوانبه تحتاج لمزيد من التوضيح .

ثالثاً : الوقت المناسب للاجتماع :

عرضنا عند معالجة موضوع الإتصال فى الفصل الأول من هذا الكتاب أهمية اختيار الوقت المناسب للإتصال إذا أردنا زيادة فاعلية هذا الإتصال ، وإذا طبقنا هذا القول على إدارة الاجتماعات نقول أن عقد الاجتماع فى موعد غير مناسب يؤثر تأثيراً سيئاً على فاعلية الاجتماع وعلى قيمة ما تبحث فيه من موضوعات وما يتخذ فيه من قرارات .

وفيما يلى عرض لبعض أمثلة الاجتماعات التى تعقد فى وقت غير مناسب : عقد اجتماع يتحدث فيه رئيس مجلس إدارة شركة صناعية إلى العمال فى بعض المسائل الهامة التى تهتم الإدارة والعمل . وطلب رئيس الشركة عقد هذا الاجتماع بعد انتهاء العمال من العمل الساعة الخامسة مساءً ، ومع فرض أن هذا الاجتماع - نظراً لأهميته - سيمتد انعقاده إلى ما بعد الساعة الثامنة مساءً ، فلا شك أن هذا الاجتماع يعقد فى وقت غير مناسب ، فالعمال مرهقون ومتعبون من يوم طويل من العمل الشاق ، كما أن العمال لم يخطرأ مقدماً بعقد هذا الاجتماع حتى يستعدوا ويهيؤوا أنفسهم له . وبعض العمال سيسبب لهم التأخير لحين الانتهاء من عقد الاجتماع الكثير من المشكلات والصعوبات للقارئ أن يتصور بعضها .

ومن الأمثلة الأخرى لاجتماع يعقد في وقت غير مناسب : عقد اجتماع هام في شهر مثل أغسطس في مصر ، حيث معظم أعضاء الاجتماع في إجازات وبعضهم قد يكون خارج البلاد أو يصطاف في أحد مصايف الجمهورية ، مع عدم إخطارهم بموعد الاجتماع قبل انعقاده بوقت كاف مما يؤدي إلى تخلف عدد كبير منهم عن الاجتماع .

ومن الأمثلة التي تساق عن الاجتماعات التي تُعقد في وقت غير مناسب : عقد اجتماع معين لمناقشة موضوع متشعب الجوانب ، ويتأثر القرار الذي يتخذ بشأنه أعداد كبيرة من الناس دون أن يُعطى الأعضاء وقت كاف قبل الاجتماع لدراسة مختلف الجوانب لهذا الموضوع ، ودون أن يزود الأعضاء قبل الاجتماع بالمعلومات والبيانات الكافية التي تمكنهم من مناقشة الموضوع في الاجتماع بأسلوب علمي مستدير .

ولذلك فاختيار الوقت المناسب للاجتماع ضروري لنجاح هذا الاجتماع وزيادة فاعليته . فالوقت المناسب لأعضاء الاجتماع هو الذي يناسب غالبيتهم ، على أن يخطروا بموعد الاجتماع مقدماً وقبل انعقاده بوقت كاف ، حتى إذا كان هذا الاجتماع اجتماعاً دورياً يعقد كل شهر مثلاً ، فمن المستحسن أن تقوم سكرتارية الاجتماع بتذكير الأعضاء بموعد عقده كتابة أو شفاهة عن طريق التليفون أو غيره من وسائل الاتصال ، وفي حالة الاجتماعات التي تبحث بعض القضايا والمسائل الهامة والمعقدة يجب أن نرسل إلى الأعضاء المذكرات والبيانات والمعلومات المتصلة بالموضوعات التي تناقش قبل انعقاد الاجتماع بفترة كافية .

وفيما يتصل بطول فترة انعقاد الاجتماع ، يجب ألا يطول هذا الانعقاد حتى لا يشعر الأعضاء بالتعب والملل . فمن الملاحظ أن بعض الاجتماعات التي تعقد في بلادنا قد تطول لتستمر أحياناً خمس ساعات أو يزيد . وهذه الفترة ترهق أعضاء الاجتماع ارهاقاً شديداً ، والذي يحدث فعلاً أن معظم الأعضاء بعد ساعة أو ساعتين من متابعة أى اجتماع والمشاركة فيه يفقدون قدرتهم على الاستمرار فى هذه المتابعة ويفقدون انتباههم . وعادة ما يترك أمر المناقشة لعدد قليل من الأعضاء لديهم القدرة والطاقة على ذلك . وقد يتسائل القارئ عن الحل فى حالة ما إذا كانت الموضوعات والمسائل المعروضة أمام الاجتماع تتطلب وقتاً طويلاً للمناقشة . والرد على ذلك أن بعض هذه الموضوعات قد يوجّل إلى جلسات تالية للاجتماع . فالاجتماع الذى يستمر لمدة خمس ساعات أو يزيد يكون أكثر فاعلية إذا عقد على مرتين كل مرة فى حدود ساعتين أو ثلاث ساعات على الأكثر .

رابعاً : المكان المناسب للاجتماع :

مكان الاجتماع قد يكون محدداً بصفة دائمة ، فمثلاً مجلس إدارة شركة من شركات القطاع العام عادة ما ينعقد بمقر المركز الرئيسى للشركة ، واجتماع مجلس الكلية أو المعهد العالى ينعقد عادة فى مبنى الكلية ، ولكن الكلام عن اختيار المكان المناسب للاجتماع قصد به الاجتماعات الطارئة والتي ليس لها صفة الاستمرار . فمثلاً أراد مجمع الحديد والصلب عقد بعض الاجتماعات الهامة التى يحضرها مسئولون ومتخصصون ومستشارين من جهات مختلفة ، فمن الصعب عقد هذا الاجتماع فى منطقة المصانع بالتبين بضواحي حلوان لأن الأعضاء سيجدون مشقة كبيرة فى الوصول إلى مكان

الاجتماع ، كما أن الأعضاء سيضيعون وقتاً طويلاً فى الذهاب إلى هذا الاجتماع والعودة منه . ويعتبر مكان عقد الاجتماع بمنطقة المصانع بالتبين مكاناً غير مناسب لذلك ، فإن مثل هذه الاجتماعات عادة ما تعقد بمقر الجهاز التنفيذى بشارع الألفى بالقاهرة حيث المكان المتوسط بالنسبة لغالبية أعضاء الاجتماع . ومن الممكن عقد اجتماعات بمنطقة المصانع بالتبين إذا كان كل الحاضرين فيها من بين العاملين بالمصانع أو اقتضت الضرورة عقد الاجتماع هناك لأسباب فنية .

ويحدث أحياناً أن يحضر اجتماع معين أعضاء قادمين من مناطق بعيدة من الجمهورية ، كأن يأتى للاجتماع أفراد من محافظات مختلفة ، فلا بد عند اختيار مكان الاجتماع الذى سيحضره هؤلاء الأفراد أن يكون فى مكان وسط قريب من محال إقامتهم المؤقتة ، ولابد من إخطارهم مقدماً بمكان عقد الاجتماع وعنوانه بالضبط ووسائل الوصول إليه .

خامساً : توافر الامكانيات المادية للاجتماع :

فلكل اجتماع عنصر وإمكانيات مادية لازمة لنجاحه ، ومن هذه الامكانيات ، الامكانيات المادية : المائدة التى يجلس عليها الأعضاء يجب أن تكون متسعة اتساعاً كافياً لإجلال جميع الأعضاء ، ويجب أن يحدد على هذه المائدة ما يدل على المكان الذى يجلس فيه كل عضو ، وأن يوضع أمام كل عضو كمية من الأوراق - يستخدمها العضو فى الكتابة عليها - وقلم رصاص أو قلم حبر جاف لأن بعض الأعضاء قد ينسون احضار أقلام معهم للكتابة بها . ومن اللازم الاهتمام بالمقاعد التى يجلس عليها الأعضاء ، فهذه المقاعد

سجل على أعضائه الاجتماع ساعتين أو يزيد ، فإذا كان مريحاً ساعد ذلك على راحتهم واستقرارهم وباعد ذلك بين تعبهم السريع من الجلسة الطويلة .

ومن المهم أن يكون درجة حرارة مكان الاجتماع مناسبة ، فيكون به شكل من أشكال التدفئة شتاءً والتهوية صيفاً . ومن المستحسن أن يكون المكان جيداً من ناحية الإضاءة الطبيعية نهاراً ولا مانع من المساعدة بالإضاءة الصناعية المناسبة نهاراً وليلاً . والواقع أن عدد أعضاء الاجتماع إذا كان كبيراً نسبياً (عشرون عضواً مثلاً) واتسعت لذلك مائدة الاجتماعات التي يجلسون إليها ، فلا بد من توفير وسائل لتكبير الصوت ثابتة أو متحركة حتى تضمن وصول صوت الأعضاء المتحدثين إلى زملائهم المشتركين في الاجتماع .

ومن المستحسن أن يكون مكان الاجتماع هادئاً بعيداً عن الضوضاء الصادرة من الشوارع وعن الآلات أو عن غيرها .

ومن المهم أيضاً أن يكون هناك وسائل إتصال جيدة بين مكان الاجتماع وبين خارج المكان ، فقد يتطلب الأمر أثناء الاجتماع أن يطلب رئيس الاجتماع مسئولاً ما أو جهة معينة للحصول على بيانات أو معلومات أو استطلاع الرأي نظراً لأنها ضرورية لاستمرار المناقشة وتقدمها .

وتزداد أهمية اختيار المكان الذي يعقد فيه الاجتماع إذا كان عدد الحاضرين في هذا الاجتماع كبيراً ، مئات مثلاً كما هو الحال في اجتماعات

الجمعيات العمومية للنقابات والشركات المساهمة والنوادي وغيرها . فمن المهم أن يكون مكان الاجتماع مناسباً وكافياً لاستيعاب هذه الأعداد الكبيرة من الأعضاء ، والاهتمام وتحقيق النظام بالنسبة لهذا الاجلاس مع توفير الإضاءة والتهوية المناسبين ، وتوفير وسائل توصيل الأعضاء المتكلمين على منصة التحدث إلى جموع الأعضاء الحاضرين ، ومن المهم في هذه الحالة أيضاً اتخاذ إجراءات تضمن النظام والأمن في مكان الاجتماع ، وتنظيم عملية دخول وخروج هذه الأعداد الكبيرة من الأعضاء إلى ومن مكان الاجتماع ، وهذا يتطلب إعداداً سابقاً طويلاً من جانب رئيس الاجتماع وسكرتاريته .

سادساً : وجود سكرتارية فعالة للاجتماع :

دور السكرتارية هام وواضح في الإعداد للاجتماعات ، ففي الاجتماعات التي حضرها عدد قليل من الأعضاء كاجتماعات مجالس إدارة الشركات أو النقابات وغيرها عادة ما يكون لسكرتير أو لسكرتارية الاجتماع دوراً هاماً تؤديه قبل الاجتماع وأثناءه وبعده . وأن تتوسع في الحديث عن هذا لأنه يناقش تفصيلاً فيما بعد عند عرضنا دور السكرتير في الاجتماع قبل وأثناء وبعد انعقاده . وتزيد أهمية الدور الذي تقوم به سكرتارية الاجتماع في حالة الاجتماعات التي حضرها عدد كبير من الأعضاء ويسودها قدر كبير من الشكليات والرسميات يجب مراعاتها بثقة في مختلف مراحل الإعداد للاجتماع وأثناء انعقاده واتخاذ قراراته وتبليغ هذه القرارات لجهات الاختصاص .

التقارير وخطوات إعدادها : مقدمة :

للتقارير وظيفة هامة في وقتنا الحاضر ، فالتقارير تعتبر من وسائل الاتصال داخل المنشآت على اختلاف أنواعها وعلى اختلاف النشاط الذي تمارسه . وبدون هذه التقارير يكون من الصعب إدارة أية منشأة بفاعلية وكفاءة ، وذلك لأن الإدارة تعتمد على المعلومات التي تتضمنها هذه التقارير في معرفة حقيقة ما يجري داخل المنشأة وفي اتخاذ القرارات الهامة التي يجب أن تقوم على أكبر قدر من الحقائق والمعلومات . وعن طريق التقارير يتلقى المديرون المعلومات التي يعتمدون عليها في رسم السياسات ووضع الخطط واتخاذ القرارات واختيار أسلوب العمل المناسب داخل منشآتهم ، كما تستخدم التقارير لإعلام المديرين بتكاليف الإنتاج ومشكلات ومستوى الإدارة في مختلف الأعمال . وتساعد التقارير المديرين في التعرف على وجهات نظر العاملين من مختلف المستويات الإدارية بالنسبة للموضوعات والمشكلات المتصلة بالعمل ، وكذلك التعرف على الحلول المقدمة بواسطة هؤلاء العاملين لمواجهة مختلف المشكلات التي تعارض طريق العمل والإنتاج .

تعريف التقارير :

يمكن تعريف التقرير بأنه : عرض للحقائق الخاصة بنوع معين أو مشكلة عرضاً تحليلياً بطريقة سلسة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تنتمى مع النتائج التي تم التوصل إليها بالبحث والتحليل .

ويمكن النظر إلى التقرير على أنه : عرض لفظي — عادة ما يكون مكتوباً وأحياناً قد يكون شفهيًا — لظروف أو أحداث أو أحوال معينة تسود منشأة ما ، أو عرض لنتائج بحث ، أو دراسة لمشكلة محددة والمقترحات التي قد تؤدي إلى حل هذه المشكلة .

وقد يكون هدف التقرير إعلام التغيير بأمر من الأمور ، قد يكون هدف التقرير تحريك سلوك الآخرين عن طريق إقناعهم بشئ معين أو بوجهة نظر محددة ، وقد يكون هدف التقرير عرض لنتائج بحث ، أو دراسة لموضوع معين أو مشكلة لها وزنها ، ليفيد من قراءة هذا التقرير كل من يطلع عليه . وقد يكون غير محدد تماماً في ذهن كاتب التقرير جميع الأفراد الذين يحتمل أن قرأوا هذا التقرير .

وقد زاد عدد التقارير المتداولة في السنوات الأخيرة زيادة كبيرة وتعددت أهدافها ، حتى إننا قد نعجز عن التعرض بالشرح لكل هذه الأعداد الكبيرة من التقارير دون أن نقوم بتصنيفها إلى أنواعها المختلفة .

وإذا أخذنا التقارير المتداولة في منشأة تجارية أو صناعية كمثال ، فإننا نجد هناك أعداداً كبيرة من التقارير المتداولة داخل المنشأة أو خارجها ، فبعض التقارير قد تتضمن متابعة لبعض الأعمال التي تمت ، وقد تتضمن أخرى تحليلاً لظروف حاضرة تؤثر على العمل والانتاج ، وقد تعرض بعض التقارير لمشكلات متنوعة تؤثر على الكفاءة الانتاجية للعاملين وأسلوب مواجهة هذه المشكلات ، ومن التقارير المتداولة داخل المنشأة تلك التي يقدمها الخبراء

والمستشارين وغيرهم من أعضاء الهيئة الاستشارية إلى المسؤولين في المنشأة متضمنة وجهة نظرهم ونتائج دراساتهم وبحوثهم فيما يتصل بمختلف المسائل التي تدخل في مجال اختصاصهم . وقد تعرض بعض التقارير للتطور في النواحي المالية والإنتاج والعمالة بصورة احصائية . وبجانب التقارير السابقة توجد مختلف التقارير التي تصدر عن مجلس إدارة المنشأة واللجان المختلفة . وكذلك التقارير التي ترفعها المنشأة إلى الجهات المسؤولة التي تتبعها كاللجنة القطاع أو الوزارة ، وهذا بالإضافة إلى التقارير الفنية : الأسبوعية والشهرية والنصف سنوية التي تقدم بإعدادها مختلف أدوات المنشأة عن أعمالها ونشاطها .

أنواع التقارير :

نظراً للعدد الكبير من التقارير المستخدمة حالياً في مختلف المنشآت فإن تصنيفها يعين كثيراً على دراستها ومناقشتها . ويمكن تقسيم التقارير على أساس عدد من العوامل منها :

١ - تقسيم التقارير على أساس الموضوع :

يمكن تقسيم التقارير على أساس الموضوع الذي تتعامل معه إلى ما

يأتى :

أ - التقارير الإخبارية :

وتقتصر هذه التقارير على عرض المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع التقرير عرضاً تحليلياً دون محاولة تقديم اقتراحات أو وجهة نظر معينة فيما يتصل بالمعلومات أو البيانات التي يتضمنها التقرير ، إذ أن الغرض من كتابة مثل هذا التقرير هو إعطاء صورة حقيقة لما يجرى بالنسبة

لأمر من الأمور ومن أمثلة التقارير الإخبارية تلك التقارير الدورية التى يعدها رؤساء الأقسام أو الإدارات إلى رؤسائهم عن سير العمل فى إداراتهم .

ب - التقارير التحليلية أو تقارير البحث والفحص :

وعادة ما تعرض هذه التقارير لموقف أو مشكلة معينة مع عرض وتحليل جوانب هذه المواقف أو هذه المشكلة وتقديم المقترحات بشأنها . ومن أمثلة هذه التقارير التى يكتبها الخبراء والمستشارين فى المنشأة ، فيما يتصل بمشكلة ما من المشكلات التى تعترض طريق العمل والإنتاج ، فمثلاً قد يقدم مستشار الأفراد فى المنشأة تقريراً إلى المدير العام عن نتائج دراسته لمشكلة كثرة غيب العاملين وتركهم العمل فى المنشأة للعمل فى منشآت أخرى . وقد يقدم مستشار العلاقات العامة فى شركة بترول كبرى تقريراً يتضمن مقترحاته لتدعيم العلاقة بين الشركة والمجتمع الذى تعمل فيه وأساليب تغيير اتجاهات الجمهور نحو هذه الشركة وتحسين هذه الاتجاهات ، ومثل هذه التقارير لا تقوم فقط بسرد الحقائق والمعلومات ولكنها تقوم بتحليل الموقف عن طريق البحث والدراسة وتقديم المقترحات الإيجابية ، وعادة ما يتطلب إعداد مثل هذه التقارير خبرة فنية ووقتاً وجهداً كبيرين .

ج - التقارير السنوية :

وهى التقارير التى توضح وتشرح جميع الأعمال التى قامت بها المنشأة أو المؤسسة فى العام الذى إنتهى طبقاً للخطة أو الميزانية المقررة . ويوضح بهذه التقارير ما تم تنفيذه من أعمال ومشروعات ، وكذلك الاتفاق الفعلى والاتفاق الذى ارتبط به ، والأعمال والمشروعات التى لم يتم تنفيذها ،

والعقبات والصعوبات التي واجهت نشاط المنشأة وحالت دون تنفيذ بعض مشروعاتها سواء كانت هذه العقبات مالية أو فنية أو إدارية ، وعرض ما قامت به المنشأة للتغلب عليها ثم توضيح مشروعات العام المقبل ، وما هو المطلوب لتنفيذ هذه المشروعات .

ومن أمثلة هذه التقارير تلك التي كانت تقدمها المعاهد العالية المختلفة إلى المجلس الإقليمي النوعي التابعة له هذه المعاهد ، متضمنة النشاط التعليمي داخل المعهد في العام الدراسي السابق والنشاط الطلابي بجميع أنواعه ، وبيان المشكلات والعقبات التي تؤثر على حسن سير الدراسة واحتياجات هذه المعاهد في العام المقبل بالنسبة للإمكانات المادية وأعضاء هيئة التدريس وغيرها .

ومن أمثلة هذه التقارير أيضاً تلك التي يقدمها مجلس إدارة منشأة أو جمعية أو نقابة أو ناد إلى الجمعية العمومية متضمنة كافة أوجه النشاط الفني والإداري في العام الماضي ، والعقبات والمشكلات التي اعترضت العمل وتقديم المقترحات بالنسبة للعام القادم .

د - التقارير المالية :

زادت فاعلية التقارير المالية بعد تحسين طرق المحاسبة الإدارية ومحاسبة التكاليف ، وأصبحت البيانات المالية تكون جزءاً هاماً من البيانات الكمية ومن المعلوم أن البيانات الكمية سواء كانت مالية أو إحصائية تمثل أداة

رئيسية من أدوات الإدارة فى عمليات التخطيط والرقابة عليها فى هذه الأحوال " الإدارة بالأرقام " .

د - تقارير دورية إشرافية :

وهى التقارير التى تقدم كل فترة زمنية معينة ، قد تكون ثلاثة شهور أو ستة شهور أو لمدة تزيد عن ذلك أو تقل ، وتوضح الموقف سواء من الناحية المالية أو الانتاجية أو من ناحية أوجه نشاط المنشأة . وهذه التقارير الدورية الفترية تساعد على التأكد من أن النشاط والعمل يسير حسب الخطة الموضوعة ، كما تساعد على التعرف على نواحي الإنحراف عن هذه الخطة ومواجهة ذلك سريعاً قبل أن يستفحل الأمر .

و - تقارير إحصائية :

وتتضمن التقارير الإحصائية بيانات عن نشاط المنشأة مسجلة ومعروضة فى صورة كمية ومن أمثلة هذه التقارير تلك التى تتضمن بيانات عن الانتاج مقاساً بالوحدات المختلفة وبيانات عن حركة المبيعات أو عن العمالة أو أية بيانات أخرى يمكن عرضها بصورة كمية .

ز - تقارير إدارية :

ويدخل تحتها عدد كبير من التقارير وتشمل جميع التقارير التى تعد بواسطة مختلف المستويات الإدارية لعرض ومناقشة مشكلات إدارية معينة أو توصيل رأى محدد أو وجهة نظر بالنسبة لموضوع من الموضوعات إلى المستويات الإدارية الأعلى .

ح - تقارير تفسيرية :

وهذه التقارير ضرورية لكي نتقل إلى علم المديرين بيانات غير كمية لا تغطيها التقارير الاحصائية والمالية وتهتم هذه التقارير بالربط بين العلاقات المختلفة وإعطاء التفسيرات المختلفة للمواقف التي تواجه المنشأة في جميع مجالات العمل والانتاج ، ومن أمثلة هذه التقارير التفسيرية تلك التي يقدمها مدير المبيعات مفسراً فيها أسباب الزيادة الكبيرة الطارئة في المبيعات ، أو تلك التقارير التي يقدمها مدير الانتاج موضحاً فيها أسباب الانخفاض المفاجئ في الانتاج ، أو كثرة الفاقد والتالف في هذا الانتاج أو ارتفاع التكلفة إرتفاعاً مفاجئاً .

تداخل موضوعات التقارير :

الواقع أن التقسيم السابق للتقارير يهدف أساساً إلى تسهيل المناقشة والدراسة العلمية للتقارير ، ولكننا نجد في الحياة العملية بعض التداخل بين هذه الأقسام ، فمثلاً قد يكون التقرير احصائياً ولكنه ينتهي إلى إعطاء تفسيرات مختلفة للأرقام المتضمنة في التقرير ، وهذه التفسيرات تعطى معنى لهذه الأرقام .

٢ - تقسيم التقارير حسب درجة شكليتها :

ويمكن تقسيم التقارير حسب شكليتها إلى :

أ - تقارير يسودها قدر كبير من الشكليات :

قد تكون التقارير شكلية بحيث تخضع لأصول معينة من حيث كتابتها وعرض المعلومات فيها . ومن صور التقارير التي تخضع لقدر كبير من

الشكليات تقارير بحوث الماجستير والدكتوراه التي تخضع في كتابتها لأصول معينة ، فالورق المستخدم في كتابة التقارير يجب أن يكون من نوع معين ، وعرض المعلومات يخضع أيضاً لنظام معين ، وحتى كتابة العناوين والمسافات بين هذه العناوين والمادة المعروضة في حالة كتابة التقارير على الآلة الكاتبة تخضع عادة لأصول ونظم محددة ، كما أن أسلوب كتابة هذه التقارير الرسمية والشكلية وصياغتها يخضع لقواعد معينة ، فمثلاً تختفى من هذه التقارير صيغة المتكلم ، فمثلاً لا يستحب القول في مثل هذه التقارير " وقد صممت استفتاءً معيناً وقمت بإجرائه على عينة من العمال لمعرفة رأيهم في التنظيم الجديد للعمل " ، ولكن الصيغة الصحيحة عادة ما تكون : " وقد صمم استفتاء معين وأجرى على عينة من العمال لمعرفة رأيهم في التنظيم الجديد للعمل " ، وهكذا تخضع هذه التقارير - ومن أمثلتها رسائل الماجستير والدكتوراه - لقدر كبير من النظم والقواعد المحددة بحيث لا يصبح التقرير مقبولاً إذا لم تراعى فيه بدقة وعناية .

والواقع أن التقارير المستخدمة في مجالات الأعمال تختلف من حيث درجة الرسمية والشكلية التي تسودها ، فمثلاً التقرير الذي يعده رئيس مجلس إدارة شركة من الشركات لعرضه على وزير الصناعة عادة ما يتضمن قدراً من الشكليات من ناحية كتابة وإخراج التقرير واللغة المستخدمة فيه ، وفي حين لأن تقريراً مقدماً من رئيس العمال لمدير الإنتاج قد يكون بسيطاً في شكله وإخراجه .

ب - تقارير رسمية أو غير شكلية :

وهذه التقارير عادة ما تكون بعيدة كل البعد عن الرسمية والشكليات وعادة ما تستخدم مثل هذه التقارير داخل الإدارة أو المنشأة لعرض وجهات نظر معينة أو توصيل معلومات عن العمل والانتاج ، وعادة ما تكون هذه التقارير صغيرة في شكل مذكرات .

٣ - تقسيم التقارير حسب الصورة التي تخرج عليها :

يمكن تقسيم التقارير حسب الصورة التي تخرج عليها مثل هذه التقارير إلى ما يأتي :

أ - تقارير شفوية :

فالكثير من المعلومات أصبحت الآن تأخذ طريقها إلى العاملين عن طريق التقارير الشفهية فقد يجتمع رئيس مجلس إدارة إحدى الشركات الصناعية مع العاملين ليتحدث معهم عن أهداف الشركة وخطتها الانتاجية وما أمكن تحقيقه من الخطة والصعوبات التي تواجه عملية الانتاج وذلك بهدف الحصول على مزيد من التعاون والجهد من جانب العاملين ، وقد يعقد مدير الانتاج اجتماعاً مع رؤساء العمل ويعرض عليهم تقريراً شفهياً عن النظام الجديد لسياسة دفع الأجور الذي وافق عليه مجلس الإدارة وأسلوب تطبيق هذا النظام .

ومن أمثلة التقارير الشفهية تلك التقارير التي قد يقدمها رئيس العمال إلى مدير الانتاج عن حالة الانتاج كل يوم ، وكذلك التقرير الذي يقدمه وكيل المدرسة الثانوية لناظر المدرسة كل يوم عن سير الدراسة .

وقد تستخدم التقارير الشفهية في حالة ما إذا كان الشخص الذى يقدم التقرير غير متمكن من اللغة ، فمثلاً رئيس العمل يستطيع أن يقدم تقريراً شفهياً أكثر دقة من التقرير المكتوب خاصة إذا كان تعليمه المدرسى محدوداً ولا يتقن التعبير كتابة عن أفكاره ووجهة نظره .

وقد تستخدم التقارير الشفهية أيضاً في حالة الاستعمال والسرعة حين لا يكون هناك وقت كاف لكتابة التقرير ، وذلك بعرض محتوى التقرير شفهياً .

ب - التقارير المكتوبة :

وهذه هي الصورة الغالبة على التقارير لأن التقارير المكتوبة تسمح بالدقة في التعبير وفي عرض الأفكار ، كما أن التقارير المكتوبة يمكن تداولها بواسطة أكبر عدد من الأفراد ، كما أن مثل هذه التقارير يمكن الاحتفاظ بها والرجوع إليها في حالة الضرورة أو عند الحاجة ، وعادة ما يكون الجهد المبذول في التقارير المكتوبة كبيراً ، وهذا يتيح فرصة أكبر لتنظيم معلومات التقرير والأفكار التي يتضمنها بدقة وعناية .

٤ - تقسيم التقارير حسب الجهة الموجهة إليها :

ويمكن تقسيم التقارير حسب الجهة الموجه إليها هذه التقارير إلى :

أ - تقارير موجهة للداخل :

هي تلك التقارير التي يتداولها العاملين في الوزارة الواحدة أو الشركة أو الهيئة أو غيرها ، وعادة لا تتعدى هذه التقارير حدود المنشأة لأنها تتصل بأمور داخلية لا تهم أحداً في الخارج .

ب - تقارير موجهة للخارج :

هى التى تضعها المنشأة لكى يطلع عليها ويقرأها أفراد خارج المنشأة ومن أمثلة هذه التقارير تلك التى ترفعها المنشآت المختلفة إلى بعض المسؤولين فى الوزارة التى تتبعها المنشأة ، وكذلك التقارير التى ترسلها الشركات المساهمة إلى المساهمين موضحة المركز المالى للمنشأة والظروف التى مرت بها فى العام السابق ومن أمثلة هذه التقارير الموجهة للخارج أيضاً التقارير التى تعدها المنشآت عن نشاطها وعن أحوال العمل وظروف الانتاج بها لكى يقرأها أفراد الجمهور . أو لكى ترسل إلى أجهزة الاعلام المختلفة وخاصة الصحف والمجلات .

أهمية التقارير بالنسبة للإدارة :

للتقارير أهمية خاصة بالنسبة للإدارة ، وهذه التقارير قد تكون موجهة بمعنى أنها وضعت بناءً على توجيه أو طلب معين من الرئاسة ، أما التقارير غير الموجهة فهى التى توضع لمجرد أن تكون هذه التقارير مطلوبة بواسطة جهة معينة بالذات . وهذا لا يمنع أن يستفيد عدد كبير من الأفراد وكذلك الإدارات بما تتضمنه هذه التقارير غير الموجهة من معلومات وبيانات والتقارير تقوم على خدمة الإدارة فى أربعة اتجاهات :

- ١ - تعمل التقارير على زيادة كفاءة عملية التخطيط ، فالتخطيط العلمى الجديد يقوم على أكبر قدر من البيانات والمعلومات وهذا ما تستطيع التقارير تحقيقه ، إذ أنها تزود العاملين على جميع المستويات الإدارية بما يحتاجون إليه من معلومات وبيانات وتقيدهم فى عملية التخطيط ،

كما أن التقارير تفيد عند إعداد الخطط طويلة الأجل وقصيرة الأجل وعند اتخاذ القرارات الهامة .

٢ - تسهل التقارير عملية التنسيق بين الإدارات فعن طريق التقارير يمكن لكل إدارة أن تعرف ما يجرى داخل غيرها من الإدارات ، كما أن التقارير تمد موظفي المنشأة بما يحتاجون إليه من معلومات وبيانات ، وتجعلهم على علم بما يجرى داخل المنشأة .

٣ - تيسر التقارير أيضاً عملية الرقابة ، فالتقارير - بما تتضمنه من معلومات عن العمل والانتاج ، وما تحقق منه وما تم تنفيذه في الفترات الزمنية المختلفة - تساعد عملية الرقابة ، فالرقابة بمعناها الواسع هي التأكد من أن التنفيذ يحقق الأهداف المرسومة وأن كل شئ في المنشأة يسير حسب الخطة الموضوعية ، والتقارير - بما تتضمن من معلومات عن التنفيذ - تساعد على تحقيق الرقابة الفعالة واكتشاف الأخطاء والاحترافات وعلاجها قبل استفحالها .

٤ - يمكن للإدارة - معرفة وجهات نظر وآراء العاملين على مختلف المستويات وذلك عن طريق ما يرفعونه من تقارير ، كما أنه عن طريق التقارير يمكن أن تتعرف الإدارة على مشكلات التطبيق أولاً بأول وتعمل على حلها ومواجهتها ، كما تعمل التقارير على جعل الإدارة على علم تام ومستمر بما يحدث في مختلف أقسام المنشأة .

٥ - تقسيم التقارير حسب الحجم :

تختلف التقارير من حيث الحجم والجهد المبذول فيها ، فبعض التقارير صغيرة في حجمها ، والجهد المبذول فيها قليل ، كما هو الحال في

المذكرات التي تستخدم بكثرة في المنشآت على اختلاف أشكالها ، وقد يصل التقرير في حجمه إلى عدة مئات من الصفحات ، وقد يكون الجهد المبذول في إعداد هذا التقرير وجمع بياناته ومعلوماته أكبر من إمكانيات فرد واحد . لذلك قد يتعاون في إعداده عدد من الأفراد .

المذكرات :

المذكرات تمثل نوعاً من التقارير صغيرة الحجم ، عادة لا تتعدى صفحة أو صفتين من " الفولسكاب " وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية والتجارية على اختلاف أنواعها ، وعادة ما تعد هذه المذكرات لكي ترفع إلى من يشغلون المناصب الإدارية الأعلى ، مثلاً قد يرفع مدير المبيعات مذكرة إلى مجلس إدارة الشركة مقترحات فيها افتتاح فرع جديد في إحدى المراكز الهامة لبيع منتجات الشركة مقترحاً فيها ، ويدعم المذكرة بالأدلة التي يمكن أن تقنع أعضاء الإدارة بفكرته ، وقد يرفع مدير الانتاج في شركة ما مذكرة إلى رئيس مجلس الإدارة أو إلى مجلس الإدارة يقترح فيها تعديل أسلوب دفع الأجور ، ويذكر الأسباب التي دفعته إلى التقدم بمثل هذا الاقتراح ومزايا تطبيقه ، وقد يرفع أحد المهندسين المقيمين المكلفين بتنفيذ أحد المشروعات مذكرة إلى مدير عام الشركة أو رئيس مجلس الإدارة يشرح له فيها بعض المشكلات التي تواجه سير العمل .

والمذكرة تتعامل مع عدد كبير من الموضوعات ، فبعض المذكرات ليس لها هدف إلا توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الإدارية الأعلى وفي هذه الحالة عادة ما تنتهي المذكرة بالعبارة الاكثية : " رجاء التكرم بالعلم "

وقد تعرض المذكرة مشكلة ويقترح كاتب هذه المذكرة حلاً لها وعادة ما تنتهى مثل هذه المذكرة بالعبارة الآتية : " رجاء التكرم بالموافقة " أى الموافقة على ما جاء بالمذكرة من رأى أو حلول بخصوص المشكلة التى تتعامل معها المذكرة وقد تعرض بعض المذكرات لموقف معين أو مشكلة محددة ، ويرفعها كاتبها إلى الرئيس طالباً منه التوجيه يتصل بأسلوب التعامل مع هذا الموقف أو هذه المشكلة ، وفى هذه الحالة عادة ما تنتهى المذكرة بالجملة الآتية : " رجاء التكرم باتخاذ " أو " رجاء التوجيه فيما يجب اتخاذه فى مثل هذه الحالة " .

الشكل العام للمذكرة :

عادة ما يكون للمذكرة عنوان يكتب فى وسط الصفحة يوضح فيه عادة الجهة أو الشخص الذى ترفع إليه المذكرة ، وكذلك موضوع المذكرة ثم يأتى بعد ذلك المذكرة ، ويتكون عادة من عدد من السطور قد تصل إلى سطور قليلة معدودة ، وقد تصل المذكرة إلى صفحة كاملة أو أكثر وتنتهى المذكرة عادة بإمضاء الشخص الذى أعد المذكرة على الجانب الأيسر من أسفل الورقة ويكتب تاريخ المذكرة على الجانب الأيمن كما هو ظاهر فى الشكل الآتى :

شركة الدلتا الصناعية
إدارة المبيعات

مذكرة

للعرض على : _____

بشان : _____

- _____ - ١
- _____ - ٢
- موضوع المذكرة _____ - ٣
- _____ - ٤
- _____ - ٥

والأمر معروض على سيادتكم برجاء التكرم بالعلم أو بالنظر أو
باتخاذ اللازم أو بالتوجيه وإبداء الرأي أو بالموافقة .

تتضمن المذكرة واحد منها فقط

التاريخ : / / ١٩م

امضاء

ومن المذكرات ما يسمى بالمذكرات التفسيرية ، وهى عادة ما تصحب القرارات الوزارية والقوانين التى تصدر ، بحيث تشرح المذكرة وتفسر ما أوجزه القرار الوزارى أو القانون ، وعادة ما يرجع إلى المذكرات التفسيرية فيما قد يكون قد غمض بالنسبة لنص القانون الوزارى أو القانون أو غيرها . والمذكرات قد تكون مرفوعة إلى شخص أو إلى جهة أو إلى لجنة أو إلى تنظيم معين له وضع قانونى كمجلس إدارة الشركة أو المؤسسة .

المقابلات وأهميتها :

تعتبر المقابلات إحدى الوسائل الهامة للاتصال فى مختلف المنشآت والمقابلة عادة ما تكون مواجهة بين اثنين (أو أكثر) يدور بينهما حديث، أو نقاش حول موضوع أو مسألة معينة وذلك لتحقيق هدف أو غرض معين وعلى هذه الصورة فالمقابلة تعتبر من وسائل الاتصال الهامة .

. والواقع أن أعداداً كبيرة من المقابلات تجرى كل يوم داخل المنشآت وسيكون التركيز فى هذا الفصل ليس على المقابلات العارضة التى تتم فى كل وقت ومكان بالمنشأة بين العاملين فيها أو بين غيرهم من الأفراد. ولكن التركيز سيكون على المقابلات التى تتضمن قدراً كبيراً من التخطيط والتى تهدف لتحقيق أمراً أو هدف محدد .

وتختلف المقابلات من حيث الوقت التى تستغرقه ، فبعض المقابلات التى تجرى فى المنشأة التجارية والحكومية وغيرها قد تستغرق دقائق محدودة وقد تطول لتستغرق المقابلة الواحدة أكثر من ساعة ، كما أن بعض المقابلات

يسودها قدر كبير من الشكليات في حين تجرى بعض المقابلات في جو حر
طليقي بلا قيود أو شكليات

وتعتبر المقابلة إحدى وسائل الإتصال الهامة إذ تتيح للأفراد فرصة
التقابل وجهاً لوجه في سعي الإقامة تفاهم مثير وتبادل الآراء والخبرات
المفيدة . كما أنه عن طريق المقابلة يمكن للأفراد المشتركين فيها من التعرف
على مشاعر وانفعالات غيرهم من الأفراد .

الهدف من المقابلة :

ويختلف الهدف المراد تحقيقه من وراء كل نوع من أنواع المقابلات،
ويمكن أن نذكر الأنواع الآتية من المقابلات التي تجرى داخل المنشآت الكبرى
مع توضيح الهدف من عمل واحدة في بعض الجوانب الفنية المتصلة بإدارتها .

١ - مقابلة التوظيف :

والغرض من مقابلة التوظيف ويطلق عليها أحياناً أخرى مقابلة
الأختيار وهو تقييم قدرات ومؤهلات الفرد المتقدم لشغل وظيفة معينة
وللتعرف على مدى ملائمتها له ، كما أنه يتمكن عن طريق هذه المقابلة تزويد
الأفراد المتقدمين لشغل هذه الوظيفة ببعض معلومات عن المنشأة وعن
الوظيفة : مزايها وصعوباتها حتى يتخذ الفرد قراره بالإلتحاق بهذه الوظيفة -
إذا وقع عليه الأختيار - على أساس كاف من الحقائق والمعلومات .

ويجب أن يكون لدى الأفراد الذين يجرون هذه المقابلة توصيفاً كاملاً أو تحليلاً دقيقاً للوظيفة حتى يكون اختيارهم سليماً حسب الأفراد الذين تتوافر لديهم القدرة والخبرة والشخصية والظروف التي تؤهلهم للنجاح في هذه الوظيفة .

ومن المفروض أن يجلس في مقابلة الاختيار مدير الأفراد واحد الاختصاصيين المتخصصين في القياس النفسى ، بجانب مدير الإدارة المتضمنة الوظيفة التي تجرى اختيار الموظفين لها .

ومن المهم أن يعطى لكل متقدم للوظيفة الوقت الكافى الذى يسمح للجنة الاختيار بالتعرف على قدراته وخبراته وميوله واتجاهاته ، وأن يوضع تحت إشراف اللجنة التي تدير المقابلة كل معلومات أو بيانات ممكنة عن كل واحد من المتقدمين لشغل الوظيفة حتى يقوم اختيارهم على أساس موضوعى سليم وأن يبتعد أعضاء اللجنة عن التحيز والتعصب والتسرع فى الحكم على مختلف الأفراد الذين يجرون مقابلاتهم .

وقد تستخدم فى مقابلة التوظيف أو الاختيار أسلوب المقابلة الحرة غير المقيدة حيث يسمح لطالب الوظيفة بالتحدث بحرية وطلاقة فى مختلف الموضوعات مع أقل قدر من التوجيه من جانب لجنة الاختيار ، وذلك حتى يمكن لهذه اللجنة التعرف على بعد جوانب شخصيته وأسلوب تفكيره وأسلوب معالجته لمشاكل الحياة ، وطريقة تعبيره عن نفسه .

وقد يستخدم أسلوب المقابلة المقيدة أو المقننة حيث تعد مقدماً مجموعات من الأسئلة والمواقف الاختيارية توجه إلى المتقدمين لشغل هذه الوظائف ، وتقدر لجنة الاختيار المتقدمين على أساس استجاباتهم . ويعاب على هذا الأسلوب الأخير بأن العدد القليل من الأسئلة الذي يوجه للمتقدمين (سؤال أو سوالين أو أكثر) قد لا يكون كافياً للحكم على شخصية طالب الوظيفة ، ولا يمكن للجنة الاختبار من التعرف على بعض جوانب غير معلنة من شخصيته، وإن كان يذكر من مزايا أسلوب المقابلة المقننة المقيدة توفير الوقت وتحقيق قدر من العدالة بين جموع المتقدمين للوظيفة .

٢ - مقابلة الترقية :

وتهدف هذه المقابلة إلى اختيار أصلح الأفراد من بين أفراد يعملون فعلاً في المنشأة لترقيتهم لشغل وظائف أعلى داخل المنشأة . وعادة ما يكون هدف المقابلة التأكد من توفر القدرات والخبرات والصفات الضرورية للعمل المرفى إليه بالنسبة للعاملين المراد ترقيتهم ، فقد يكون أحد العاملين ممتازاً في عمله الحالي قادراً عليه ، ولكنه قد لا يستطيع تحمل أعباء ومسئوليات عمل آخر يرقى إليه نظراً لأنه لا يمتلك القدرة أو الخبرة أو الشخصية التي تمكنه من ذلك . فقد تصادف عاملاً ماهراً ممتازاً في عمله بأحد المصانع ناجح في عمله لدرجة كبيرة ، ولكنه قد يكون فاشلاً إذا اختير لوظيفة رئيس عمال لأن مهارته القيادية والإشرافية منخفضة لدرجة كبيرة ، وقد تصادف في الحياة المدرسية مدرساً ممتازاً للغاية في مادته قادراً على توصيلها للتلاميذ وقد لا يصلح لمنصب مدير مدرسة كبيرة مثلاً .

٢ - مقابلة الشكاوى :

كثيراً ما يكون الهدف من المقابلة النظر فى شكوى معينة يتقدم بها أحد العاملين فى المنشأة أو أحد من المتعاملين معها . وعادة ما يشارك العاملون فى السكرتارية الخاصة فى عشرات من هذه المقابلات التى تجرى مع أفراد جاءوا إلى مكتب الرئيس يشكون أو يتظلمون من أمر من الأمور ، ويجب أن يقدر السكرتير الخاص ظروف أصحاب هذه الشكاوى ، إذ أن جميع هؤلاء الأفراد عادة ما يكونوا منفعلين بمشكلاتهم موضوع الشكوى ، وعليه وهو يجرى المقابلة معهم أن يخفض من ضيقهم وتوترهم وأن يتيح لهم الفرصة كاملة لكى يعبروا عن موضوع شكواهم وأن يواجه أسباب هذه الشكوى إذا كانت حقيقية وصادقة أو يحيلها إلى جهات الاختصاص لإجراء اللازم . ويجب أن تريح الشخص صاحب الشكوى بأن تسمح له بالجلوس والهدوء قبل أن يبدأ فى عرض شكواه وبيان جوانبها .

ومن المهم ألا يصدر المسئول الذى يجرى مقابلة يبحث فيها شكوى أحد العاملين أو أحد أفراد الجمهور قراراً نهائياً بشأن هذه الشكوى إلا إذا توافرت لديه المعلومات الصحيحة الكافية عن الشكوى ، لأنه ثبت أن الكثير من أصحاب الشكاوى قد لا يكونون صادقين فى كل ما يقولون ، وقد يسوقون معلومات غير صحيحة أو غير دقيقة عن موضوع شكواهم .

ويجب أن تكون لدى الفرد الذى يجرى المقابلة بحث الشكاوى حاسة التمييز بين الشكاوى الحقيقية وبين الشكاوى المتوهمة الصادرة عن أفراد مضطربين نفسياً دائماً الشكوى لأكل الأسباب وأتفهها وأحياناً لأسباب متوهمة.

والسكرتير الخاص بحكم موقعه يجب أن يكون ماهراً فى إدارة مقابلة بحث الشكاوى نظراً لأنه عادةً ما يستقبل كل يوم أعداداً من أصحاب الشكاوى سواء كانوا من العاملين بالمنشأة أو من أفراد الجمهور المتعاملين معها . وعادةً ما يضيّق وقت الرئيس عن بحث كل هذه الشكاوى . ولذلك فإن من أحد مهام السكرتير الخاص أو مدير مكتب الرئيس أن يفحص هذه الشكاوى ويستفسر عما غمض ويستوضح بعض جوانبها . وقد يطلب معلومات إضافية عن الشكوى أو قد يطلب بحث الشكوى من جهة معينة مختصة فى المنشأة ومن المهم أن يكون السكرتير فى هذه الحالة جيد الإتصاات وأن يصبر على هذا الاتصاات ، فيستمع يفهم لكل ما يقوله صاحب الشكوى ، لأن الكثيرين من أصحاب الشكاوى قد لا يمتلكون من التعبير كتابةً بوضوح عن مشكلتهم وموضوع شكواهم . وقد لا يتمكن السكرتير من حسم الشكوى من أول مقابلة يجريها مع صاحبها ، فقد يتطلب الأمر القيام بقدر من الدراسة والبحث قبل اتخاذ أى قرار فى الشكوى ، ولكن المهم أن يشعر صاحب الشكوى أن شكواه فى أيدٍ أمينة وأن شكواه ستتابع حتى يصله رد مقنع بشأنها .

٤ - مقابلة توصيل المعلومات :

ينساب قدر كبير من المعلومات أثناء العمل وقد يكون اتجاه انسياب هذه المعلومات من أسفل إلى أعلى ، ومن القاعدة العاملة للقيادة والرناسات فى المنشأة أو من أعلى إلى أسفل مثلما يحدث بالنسبة للتوجيهات والأوامر الصادرة من القيادة فى المنشأة فى اتجاه العاملين .

ولمقابلة توصيل المعلومات جوانب فنية خاصة حتى تتأكد من أن الرسالة المراد توصيلها من خلال المقابلة ثم توصيلها للطرف الآخر بدقة وبوضوح ونضرب مثلاً لذلك : رئيس إحدى الشركات يستدعي مدير مكتبه ويطلب منه توصيل رسالة خاصة مطولة نسبياً للإدارة المالية تتصل ببعض جوانب إعداد الميزانية ، يلقي الرئيس الرسالة شفهاً على سكرتيره الخاص ونظراً لأن الرسالة مطولة فقد حاول السكرتير استيضاح جوانبها ، ولكن الرئيس غضب من ذلك نظراً لأنه كان متعجلاً لحضور اجتماع عام واتهم السكرتير ببطء الفهم ، وكان من نتيجة ذلك أن أوصل السكرتير الرسالة محرفة إلى الإدارة المالية مما ترتب عليه تنفيذ تعليمات وتوجيهات الرئيس خطأ .

وقد كان من المفروض على الرئيس أن يتأكد من أن رسالته التي يريد توصيلها للإدارة المالية قد فهمت صحيحاً من جانب سكرتيره الخاص ، وذلك عن طريق استفساره من سكرتيره الخاص وسؤاله بأن يعيد عليه ما فهمه من الرسالة التي سيوصلها إلى الإدارة المالية ، أو كان من الممكن أن يقوم الرئيس بتسجيل الرسالة كتابة وإعطائها للسكرتير الخاص لتوصيلها للإدارة المالية . أو إتاحة الفرصة للسكرتير الخاص أن يقوم بتسجيل بعض نقاط الرسالة كتابة وأن يسمح له بالاستفسار عما غمض من جوانبها . ولا شك أن السكرتير كان من الممكن أن يستوعب الرسالة بصورة أفضل إذا تلقاها في ظروف لا يسودها التوتر والقلق والعجلة .

ففى مقابلة توصيل المعلومات عموماً حيث الهدف الأساسى من المقابلة توصيل معلومات أو آراء أو أفكار ووجهات نظر إلى الطرف الآخر ، يجب أن يهيأ لهذا الطرف الذى يتلقى المعلومات والظروف التى تجعله هادئاً مطمئناً غير متوتر أو قلق حتى يحسن استقبال واستيعاب الرسالة الموجهة إليه . وأن يسمح له بالاستفسار عما غمض من بعض جوانبها ، وقد يسأل الشخص المتلقى للرسالة بأسلوب غير مباشر وبدون توتر أن يذكر بلغته الخاصة ما فهم واستوعب من هذه الرسالة ، وأن يوجه لأى إنحراف فيما استقبل وفهم منها عما قصد المرسل توصيله إليه .

وإذا كانت الرسالة التى يراد توصيلها فى المقابلة لشخص ما مطولة وفيها الكثير من التفاصيل ، فقد يطلب من هذا الشخص المستقبل للرسالة أن يسجل كتابة عناصرها حتى يرجع إليها عند اللزوم . ومن المهم على الشخص الذى يقوم بتوصيل المعلومات فى المقابلة توصيل المعلومات ، أن يقدّر ظروف الفرد الذى يجلس أمامه ويراعى مستوى قدراته العقلية وخبراته وتعليمه واهتماماته ، وعليه دائماً أن يضع عينه دائماً على الشخص المستقبل للرسالة ، ليرصد استجابات الأخير وانفعالاته ويدرك مدى اقتناعه بالرسالة .

٥ - مقابلة الحصول على المعلومات :

عادة ما يكون الهدف السائد لهذه المقابلة الحصول على معلومات بخصوص مسألة محددة من شخص معين ، ومن المهم أن يتم الحصول فى هذه المقابلة عن كل المعلومات ، والبيانات التى يمكن الحصول عليها . ولكى نصل إلى هذا الهدف يجب أن يتاح للفرد المراد الحصول منه على المعلومات

التحدث بحرية وملاقة دون تدخل من الطرف الآخر الذي يجرى المقابلة وأن يقتصر تدخل هذا الطرف الآخر على تشجيعه على التحدث ومتابعة الحديث مع الاستفسار عما غمض عليه .

ومن المهم أن يتاح للفرد المراد الحصول منه على المعلومات الوقت الكافي لكي يعرض كل ما عنده ، ومن المهم أيضاً ألا يغضب الشخص الذي يجرى المقابلة إذ عرض الطرف في حديثه لجوانب لا ترضيه ، بل عليه أن يتقبل المعلومات التي يذكرها حتى ولو جاءت على غير هواه ، لأن ذلك يشجع الشخص الذي يريد الحصول على معلومات منه على مركز كل جوانب الموضوع ، وألا يخفى جانباً منه فيعرض الموضوع بجوانبه الموجبة .

ومن أمثلة مقابلة الحصول على المعلومات : استدعاء رئيس العمل لأحد الموظفين بمنشأته لسؤاله بخصوص واقعة معينة حدثت في الإدارة التي يعمل فيها هذا الموظف ، في هذه الحالة يجب أن يطمئن رئيس العمل الموظف ويهدئ من روعه ويشجعه على أن يذكر كل ما عنده . وعلى الرئيس ألا يبدى سخطه وغضبه إذا ذكر الموظف بعض ما يغضب الرئيس ولا يرضى عنه ، وأن يحسن الرئيس الانصات إلى كل ما يقوله الموظف وأن يكون مستعداً لاستقبال ما يرضيه وما لا يرضيه من الرسالة . وفي كل الأحوال يجب أن يكون الموظف متأكد من أن ذكره للحقيقة لن يكون سبباً في عقابه أو مساعلته أو تعرضه للإحراج مع زملائه وجماعة العمل التي ينتمى إليها .

٦ - المقابلة الاقتناعية :

وعادة ما يكون هدف المقابلة اقتناع فرد ما بأمر من الأمور أو مسألة من المسائل ، وقد يتم من خلال هذا النوع من المقابلة توصيل معلومات معينة أو الحصول عليها .

ويجب دائماً أن يكون الفرد الذى يريد اقتناع آخر بأمر من الأمور قادراً على الرد على كل استفساراته وتساولاته واعتراضاته حتى يكون قادراً على اقتناعه ، لذلك يجب أن يكون لديه رصيد كاف من المعلومات والبيانات عن الموضوع الذى يريد أن يقتنع الآخرين به .

٧ - مقابلة تحليل الوظائف :

من أنواع المقابلات التى تجرى داخل المنشآت مقابلة تحليل الوظائف وعادة ما يجرى هذه المقابلة أخصائيون نفسيون مدربين على القيام بهذا العمل ومن خلال هذه المقابلات التى يجرىها الاخصائى مع أعداد من العاملين الذين يقومون بعمل واحد يمكن التعرف على عناصر هذا العمل والأهمية النفسية لكل عنصر من هذه العناصر ومتوسط الوقت الذى يقضيه العامل للقيام بكل عنصر .

ولابد أن يحظ الاخصائى الذى يجرى مقابلة تحليل الوظائف هدفها الأساسى خدمتهم ورعايتهم وليس هدفها إلحاق الضرر بهم أو التضيق عليهم فى العمل ، إذ يعتقد بعض العاملين خطأ أن تحليل الوظائف والعمل هدفه وضع معايير تنقل كاهل العاملين وترهقهم تنفيذاً لمطالب الإدارة .

ويجب أن يكون الاختصاصى الذى يجرى مقابلة تحليل الوظائف مدرباً تدريباً كافياً على الملاحظات العلمية يقطاً لكل ما يجرى حوله فى أماكن العمل الذى يقوم بتحليله ، كما يجب أن يفسر ويستوضح كل ما غمض عليه من معلومات وبيانات من العاملين الذين يقابلهم أثناء قيامه بعمله فى تحليل الوظائف .

٨ - مقابلة الإرشاد النفسى :

وتهدف هذه المقابلة إلى مساعدة الأفراد الذين يعانون من بعض المشكلات السلوكية أو الاضطرابات النفسية أو يعانون من سوء التوافق والتكيف ومن المفروض أن يلم رؤساء العمل ولو إماماً عاماً بأصول هذه المقابلات حتى يمكنهم تقديم بعض العون للعاملين المتعيين وذوى المشكلات السلوكية . نحن نعرف أن أمر القيام بهذه المقابلات يجب أن يوكل إلى أخصائيين نفسيين مدربين على اجراء مثل هذه المقابلات الارشادية ، لكن الواقع العملى يقول أن رئيس العمل قد يكون أحياناً أكثر قرباً للعامل المشكل والمتعب أو المضطرب نفسياً من أى فرد آخر ، ورئيس العمل إذا كان عارفاً بعض جوانب عملية الارشاد النفسى وإذا كان ملماً ببعض الجوانب المتصلة بإدارة مقابلة الارشاد النفسى ، فإنه يمكنه من خلال المقابلة الارشادية التى يعدها مع العاملين المشكلين والمتعيين أن يتيح لهم فرصة التعبير عن مشكلاتهم وعن كل ما يسبب لهم التوتر والقلق ، كما يستطيع هذا الرئيس بحكم وضعه القيادى وما له من سلطة الإحياء بالنسبة للعاملين معه من إكساب هؤلاء العاملين المشكلين والمتعيين بحقيقة سلوكهم ومشكلاتهم ، وأن يهين لهم

- في حدود الامكانيات - الظروف المناسبة في العمل التي تخفف عنهم ولا تنقل كاملهم .

والعاملون في مجال السكرتارية الخاصة في حاجة لأن يدعموا خبراتهم فيما يتصل بإدارة المقابلة الإرشادية ، إذ كثيراً ما يتقابل أفراد هذه السكرتارية مع أعداد من هؤلاء العاملين المضطربين نفسياً والمشكلين الذين يأتون إليهم عارضين شكواهم على الرئيس ، وكثيراً ما يقابل أفراد السكرتارية الخاصة بعض العاملين من ذوي المشكلات السلوكية والمسببين في مشكلات لا تفهم ولاغيرهم في مجال العمل ، والذين عادة ما يترددون على مكتب الرئيس عارضين لشكايتهم ومشكلاتهم وعن نواحي ضيقهم وأن يستخدموا مع هؤلاء الأفراد الأساليب النفسية المناسبة للتعامل حتى يقللوا من الاحباطات التي يعانونها وحتى يعطونهم الفرصة للتنفيس عن النواحي التي تسبب ضيقهم وقلقهم واضطرابهم .

مقترحات عامة تؤدي إلى نجاح المقابلات المختلفة :

نعرض فيما يلي بعض المقترحات التي تؤدي في حالة الأخذ بها إلى تحقيق قدر من النجاح للمقابلات التي تجرى داخل المنشآت على اختلاف أشكالها وأنواعها :

١ - أن يختار الوقت المناسب للمقابلة والوقت المناسب هنا يتمثل في أن يكون لدى أطراف المقابلة الوقت الكافي الذي يقضونه في المقابلة ، ومن المهم أن يكون الفرد الذي يجري المقابلة غير مرهق عصياً أو بدنياً أو عقلياً

حتى يمكنه إدارة المقابلة بهدوء وبقدر مناسب من الانفعال وحتى يستطيع التركيز في المقابلة ويضع فيها الفكر والجهد المناسب .

٢ - أن يختار المكان المناسب للمقابلة ، فمثلاً بالنسبة لمقابلة الشكاوى وحل المشكلات يجب أن يكون المكان الذي تجرى فيه المقابلة مريحاً ومؤثراً بإثاث مريح يتيح الفرصة للأشخاص المتعبين وأصحاب المشكلات والشكاوى من الجلوس وتخفيض التوترهم وقلقهم حتى يمكنهم التعبير بحرية وبهدوء عن مشكلاتهم أو شكواهم . ومن المهم أن يكون المكان الذي تجرى فيه مثل هذه المقابلة بعيداً عن حركة العاملين ، لأن بعض المشكلات والشكاوى قد تكون ذات طبيعة خاصة أو حساسية ولا يريد صاحبها أن يطلع عليها أحد بخلاف الرئيس أو الاختصاصي الذي يعرض عليه شكواه أو مشكلته .

ويحسن أن يكون مكان المقابلة - إذا كان هذا ممكناً - بعيداً عن مشتتات الانتباه بحيث لا يصل إلى هذا المكان مثلاً أصوات مزعجة أو أحاديث صادرة عن أفراد آخرين .

٣ - أن يكون الفرد الذي يجري المقابلة خبيراً بالجوانب الفنية المتصلة بنوع المقابلة التي يجريها ، فكما سبق أن وضعنا لكل نوع من أنواع المقابلات - سواء أكانت مقابلة اختيار أو مقابلة توصيل المعلومات أو الحصول على معلومات أو غيرها - جوانب فنية خاصة بكل واحدة منها ، ولا يمكن أن تتحقق نجاح المقابلة إلا إذا توافر مستوى مرتفع من الخبرة والمهارة في القائمين على أمر إدارة مثل هذه المقابلات .

٤ - أن يكون الإدارى الذى يجرى المقابلة على قدر من الفهم لحقيقة سلوك الانسان ، فعليه أن يكون فاهماً للعوامل التى تؤثر على سلوك الأفراد الذين يجرى المقابلة معهم ودوافعهم والفروق الفردية القائمة بينهم . وأن يكون مقدراً لظروفهم وأحوالهم .

٥ - أن تكون لدى الاخصائى أو الإدارى الذى يجرى المقابلات - على اختلاف أنواعها - المعلومات والبيانات الكافية المتصلة بكل حالة حتى يحسن إدارة المقابلة والتوجيه فيها ، فمثلاً يجب أن يكون تحت تصرف الإدارى أو الاخصائى الذى يجرى مقابلة اختبار عاملين المنشأة معلومات وبيانات كافية من مواصفات العمل أو الوظيفة التى تجرى الاختبار لها . وأن يكون تحت تصرف المسئول الذى يجرى مثل هذا النوع من المقابلات كل المعلومات الممكنة عن المتقدمين لشغل الوظيفة : مؤهلاتهم - خبراتهم - قدراتهم - ظروفهم - والأنشطة الاجتماعية التى يشتركون فيها ، وذلك حتى يتمكن المسئول من إدارة مقابلة الاختبار على ضوء هذه المعلومات والبيانات وحتى تكون أحكامه قريبة من الموضوعية وتحقيق العدالة بالنسبة للمتقدمين لشغل الوظيفة ، كما تحقق مصلحة المنشأة فى الوقت نفسه .

٦ - أن يكون الإدارى أو الاخصائى الذى يجرى المقابلة ماهراً فى عملية الإتصال ، فيجب أن يكون ماهراً على درجة الخصوص فى التحدث مع الغير مستخدماً فى ذلك الصوت المناسب ، القدر المناسب من الانفعال وأن يختار لهذا الحديث ما يناسب لغة الأفراد الذين يجرى المقابلة

لهم ، ومن المهم أيضاً أن يكون لدى هذا الإدارى أو الاختصاصى القدرة على الإتصالات الجيد لكل ما يقوله الطرف الآخر أثناء المقابلة .

٧ - أن يكون الشخص الذى يجرى المقابلة قادراً على الحصول على ثقة الأفراد الذين يتعامل معهم فى المقابلة وأن يقيم علاقة ودية معهم ، فهذا يعتبر ضماناً هاماً لنجاح المقابلة ولزيادة فاعليتها .

٨ - أن يكون الإدارى أو الاختصاصى الذى يجرى المقابلة واعياً بحقيقة الاتجاهات غير المرغوب فيها التى قد تسوده وتعطى تقدم للمقابلة وتحقيقها لنتائجها المرجوة . ونضرب مثلاً لذلك أحد المديرين الذى يجلس ضمن لجنة اختيار عاملين جدد ، هذا المدير لديه اتجاه سالب نحو المرأة العاملة ، مثل هذا المدير قد يحرم إحدى المتقدمات لشغل الوظيفة من فرصة الحصول على هذه الوظيفة نظراً لأن الاتجاهات السالبة التى تسوده تعوقه عن الحكم الموضوعى والعدالة فى الحكم ، وهو بذلك يحرم المنشأة من جهود إحدى العاملات الممتازات نتيجة الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التى تسوده ، وقد يختار هذا المدير من بين الرجال المتقدمين للوظيفة من هو أقل قدرة وخبرة وكفاية .

والمدير الذى يحضر إليه أحد العاملين يعرض عليه مشكلة خاصة به المدير إذا كانت لديه اتجاهات سالبة نحو هذا العامل فإنه لن يستطيع تفهم مشكلته ، ولن يقدم له المدير المساعدة الكافية فى سبيل حلها ، لأن هذه

الاجتهادات الصالبة غير المرغوب فيها التى تسود المدير تحوق الإتصال الفعال بينه وبين العامل .

٩ - ألا يطول وقت المقابلة مما يؤدى إلى إرهاق الأطراف المشتركين فى المقابلة ومن الممكن إذا احتاج الموضوع المعروض للمناقشة فى المقابلة لوقت طويل ، وعقد سلسلة من المقابلات ، ويحسن ألا يزيد وقت المقابلة الواحدة عن ساعة واحدة حتى لا ترهق الأفراد المشتركين فيها .

١٠ - أن يسود المقابلات جو من الديمقراطية والحرية يسمح لكل طرف من أطرافها بأن يعبر بحرية وصراحة عن أفكاره وآرائه .

الفصل السابع
دور الوسائل الإعلامية والاتصالية
في البناء المجتمعي
"دراسة ميدانية بمحافظة أسوان"

- الإجراءات المنهجية للدراسة .
- أهمية الإعلام والاتصال في المجتمع .
- العلاقة الارتباطية بين الوسائل الإعلامية والاتصالية والبناء المجتمعي .
- الإعلام ووسائله وإنعكاساته على المجتمع :
- ١ - أيولوجية تنظيم الأسرة .
- ٢ - محو الأمية والمجتمع النامي .
- ٣ - التوعية وتنمية المجتمعات المحلية .
- النتائج .
- المقترحات والتوصيات .

الإجراءات المنهجية للدراسة :

١ - أهمية إختيار البحث :

كثيرون من الناس بجهلون الدور الذى تقوم به الوسائل الإعلامية وأثرها فى البناء المجتمعى .ولذلك لابد من التعرف على وجهات النظر المختلفة نحو الدور الذى تقوم به الوسائل الإعلامية والاتصالية المختلفة ، وكذلك التعرف على التغيرات التى طرأت على اتجاهات وسلوكيات الأفراد .

٢ - الهدف من البحث (البحث العلمى) :

هذا البحث يأتجه نحو الوصول إلى نتائج عملية ، ووضع توصيات يمكن من خلالها الاستفادة فى إثراء الجانب المعرفى فى توضيح العلاقة بين وسائل الإعلام كوسائل اتصال جماهيرى وبين مدى قدرتها على إقناع الناس بمختلف الأفكار التى تتعلق باتجاهات الجماهير .

الهدف العملى :

تعتبر الدراسة الراهنة دراسة عملية للتعرف على الدور الذى يمكن أن تلعبه وسائل الإعلام فى بناء المجتمع والاستفادة من نتائج البحث فى التطبيق العملى

٣ - نوع الدراسة :

تقع الدراسة الراهنة فى نوع الدراسات الوصفية ، وهى تلك الدراسات التى تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين .

٤ - المنهج المستخدم :

يَقصد بالمنهج هو الإطار العام أو الأسلوب الرئيسى للعمل ،
ويستهدف تحقيق أهداف استراتيجية مرتبطة بالظاهرة أو المنظمة أو البحث ،
وتستخدم الدراسة الراهنة المنهج الوصفى .

٥ - الطريقة المستخدمة :

يقصد بها أسلوب علمى تطبيقي من أساليب البحث يمكن استخدامها
لدراسة مشكلة أو ظاهرة أو موضوع أو موقف من مواقف الحياة المختلفة
يكون الهدف من استخدامها تحقيق أهداف مرحلية عملية تؤدي فى النهاية إلى
هدف البحث . والدراسة الراهنة تستخدم طريقة المسح الاجتماعى بالعينة .

٦ - الأدوات المستخدمة :

يقصد بالأداة الوسيلة التى يجمع بها الباحث البيانات التى تلزمه . وقد
يعتمد الباحث على أداة واحدة لجمع البيانات أو أكثر من أداة ، وهذا أمر
مرغوب فيه . والدراسة الراهنة تستخدم استمارة البحث .

٧ - مجالات البحث :

أ - المجال المكاني : يقصد به تحديد المنطقة أو البيئة الجغرافية
التي يجرى فيها البحث . وقد يشغل مدينة أو قرية أو حي أو هيئة . ويتوقف
ذلك على نوع الدراسة والامكانيات المتوفرة لدى الباحثين . والمجال المكاني
لدراسة الراهنة هو منطقة أسوان ، وتم اختيارها نظراً لعدة أبعاد جغرافية
واقتصادية واجتماعية متعددة .

ب - المجال البشرى : وهو مجتمع مقارن بين منطقة متحضرة
وأخرى متخلفة .

ج - المجال الزماني : عام ١٩٨٩ .

٨ - تساؤلات الدراسة :

- ١ - هل لوسائل الإعلام دور فى اقتناع الجماهير بفكرة معينة ؟
- ٢ - هل لوسائل الإعلام تأثير على أفكار الجماهير ؟
- ٣ - هل لوسائل الإعلام دور فى التغيير المجتمعى ؟
- ٤ - هل لوسائل الإعلام تأثير على العادات والقيم المتواجدة فى المجتمع ؟
- ٥ - هل لوسائل الإعلام دور توجيه الأنظار للأحداث المجتمعية الهامة ؟
- ٦ - هل لوسائل الإعلام دور فى توضيح مسؤوليات المواطنين لتحقيق
أهداف المجتمع ؟
- ٧ - ما دور وسائل الإعلام فى إزالة المشكلات التى تعوق عمليات البناء
المجتمعى ؟
- ٨ - هل لوسائل الإعلام دور فى تكوين إطار العلاقات الاجتماعية ؟
- ٩ - هل للتليفزيون دور فى النواحي الثقافية ؟
- ١٠ - هل لوسائل الإعلام دور فى التأثير على الجوانب التعليمية (محو
الأمية) ؟
- ١١ - هل لوسائل الإعلام دور وتأثير هام على تنظيم الأسرة .

أهمية الإعلام والاتصال في المجتمع الحديث :

بعد تقديم العلم والمعرفة وتطبيق النظريات العلمية - وخاصة بعد تقديم التكنولوجيا في معظم نواحي الحياة - أصبحت المنظمات والمؤسسات والهيئات تدار على أسس علمية ونظم حديثة حتى تستوعب التكنولوجيا والتقدم وإزدهار تطبيق مبادئ حقوق الإنسان الأمر الذي جعل الفرد يحكم على تصرفاته للقادة ويوافق على استمرارهم في مكانهم أو إسقاطهم واختيار أصلح عناصر مكانهم تحقيقاً لإشباع تطلعاتهم إلى حياة أفضل .

من هناك جاءت وظيفة الإعلام في ميدان العلاقات العامة نظراً لأهمية المعلومات الصحيحة إلى غالبية الجماهير ليكون حكمها صحيحاً .

لما زاد تقدم المجتمع أصبح الإعلام أكثر وأشد وجود التعاون والتفاهم بين الجماهير والهيئات المختلفة وبين هذه الهيئات والأخرى الموجودة في المجتمع ولتحقيق هذا التفاهم لابد أن يفهم أفراد المجتمع ما يجرى من أحداث ليصدروا أحكامهم ومن ثم تأتي أهمية وجود معلومات لديهم من الدقة والكفاية حيث تمكنهم من إصدار أحكام يترتب عليها تقدم المجتمع .

وتقوم وسائل الإعلام في العصر الحديث على مساعدة الأفراد وفي فهم البيئة التي يعيشون فيها ، ويقدم الإعلام المعلومات الجديدة حول مشاكل الساعة .

أهمية التوعية والإعلام فى تنظيم الأسرة :

تحظى خدمات تنظيم الأسرة فى وقتنا الحاضر بإهتمام كبير فى كافة المستويات الدولية والقومية والمحلية ، وبصفة خاصة فى الدول المزدحمة بالسكان ، وقد تنوعت وسائل الإتصال بالجماهير لحثهم على الحد المعقول للأسرة ، وتلعب كل من التوعية والإعلام بمختلف وسائلها دوراً كبيراً فى تنظيم الأسرة وتؤثر فى كل مجتمع حسب ظروفه ، وقد اشتملت هذه البرامج على تزويد الأفراد بالمعلومات الخاصة بهذا الموضوع بالإتصالات المباشرة عن طريق اخصائيين اجتماعيين وغيرهم من الدعاة ، كما حاولت بعض المجتمعات إدخال الثقافة الأسرية فى منهج الدراسة بمختلف مراحل التعليم ، وحاول البعض إدخال معلومات عن تنظيم الأسرة إلى كبار السن ذوى النفوذ المؤثر فى حياة الأسرة عن طريق برامج أدبية وإتصالات شخصية ، وفى المناطق الريفية أعدت برامج اشتملت على زيارات توعية يقوم بها من يعملون فى برامج تطوير المجتمع ممن لهم صلة بالمراكز المحلية لتنظيم الأسرة ورعاية الأمومة والطفولة باعتبارهم حلقة إتصال بين الأسرة والمجتمع ، غير أن معظم هذه البرامج تحتاج إلى مراجعة وتقويم نظراً لأن معظم هذه الطرق المتبعة فيها للوصول إلى استجابة أكبر عدد من المستقبلات لتنظيم الأسرة تعد أقل فعالية عند النظر إليها بعمق ، وبالرغم من ذلك فإن دور كل من التوعية والإعلام مازال من الأهمية عند وضع أى خطة تهدف إلى تنظيم الأسرة .

الوصول إلى الفئات التى تؤثر فى برامج تنظيم الأسرة :

إن العنصر البشرى يعتبر المحور الهام المؤثر فى أى خطة تهدف إلى تنمية المجتمع ، ولما كانت برامج تنظيم الأسرة جزء من برامج التنمية الشاملة ، فمن المهم أن نركز عند التخطيط لها على الفئات المؤثرة ، بل والأكثر تأثيراً فى برامج تنظيم الأسرة .

وهى كما أثبتت الدراسات والتجارب تشمل قطاعات الشباب والمرأة والعمال لكى نصل إلى هذه الفئات باعتبارها الجماهير المستهدفة فى الدعوة إلى تنظيم الأسرة سواء عن طريق التوعية المباشرة أو غير المباشرة ، ولابد وأن نتعرف على خصائص كل فئة والدور الذى يمكن أن تلعبه ، والوسائل التى يمكن استعمالها لتوصيل هذه الرسالة إلى الجمهور المستهدف . والحقيقة الثابتة عملياً هى أن وسائل الإتصال العامة لا يتعدى أثرها تكوين الخلفية عن موضوع تنظيم الأسرة فى أذهان الجماهير ، أما الدفعة النهائية فى عملية التنظيم نفسها واستخدام الوسائل لهذا التنظيم إنما يكون نتيجة للاقتناع عن طريق الإتصال المباشر .

ومن هنا يجب توضيح ما هو المجتمع المستهدف فى خطة التوعية المباشرة ، ويمكن تقسيم المجتمع إلى : الجيل المنجب حالياً - الجيل الذى سينجب فى المستقبل - صغار السن - كبار السن (١) .

(١) الجمعية العامة لتنظيم الأسرة (الحلقة الدراسية عن دور قيادات العمل الاجتماعى فى مجال تنظيم الأسرة) القاهرة ، ١٩٧٥ : ص : ١٢١ - ١٢٣ .

الوظائف التي يمكن أن تقوم بها وسائل الإعلام في مجال تنظيم الأسرة :

١ - التعرف بمفهوم تنظيم الأسرة وفوائده ، وخلق الدوافع نحو تنظيم الأسرة عن طريق توضيح النقاط الأتية :

- أ - أهداف تنظيم الأسرة ومميزات الأسرة الصغيرة .
- ب - عواقب الانفجار السكاني .
- ج - العلاقة بين مشكلة الإجهاض وتنظيم الأسرة .
- د - العلاقة بين تنظيم الأسرة والتقدم الاقتصادي .
- هـ - العلاقة بين تنظيم الأسرة وتأمين الشيخوخة .
- و - العلاقة بين نسبة الوفيات في الأطفال وتنظيم الأسرة .
- ل - عوامل الانفجار السكاني من ناحية الغذاء والدخل والعمل والخدمات التي تشتمل على التعليم والإسكان والصحة والمرافق العامة .
- س - الفوائد التي تعود على الأسرة من وجود فروق في السن بين كل طفل وآخر .

٢ - التعرف بخدمات تنظيم الأسرة وهذا يتضمن الآتى :

- أ - تحديد الأماكن التي عن طريقها يمكن الحصول على المعلومات الخاصة بتنظيم الأسرة .
- ب - التعرف بمكان وساعات العمل في مراكز تنظيم الأسرة .
- ج - مشروع ما يحدث بالمركز .
- د - مشروع وسائل منع الحمل وطريق استخدامها .
- هـ - التصدي للأقاويل التي تقلل من فاعلية تنظيم الأسرة .

ولكى تستطيع المؤسسات الإعلامية المختلفة أن تحقق وظائفها التى سبق الإشارة إليها ، يجب أن تأخذ فى الاعتبار ما يلى :

- ١ - ربط مفهوم الطمأنينة النفسية التى من شأنها أن تجلب السعادة والراحة لجميع أفراد الأسرة .
- ٢ - ربط مفهوم تنظيم الأسرة بالبرامج المتخصصة لمواجهة فئة بعينها من الناس مثل برامج الأطفال والشباب والعمال والفلاحين هذا بالإضافة إلى البرامج العامة .
- ٣ - ربط مفهوم تنظيم الأسرة بشخصيات محبوبة للجماهير .
- ٤ - احساس المشاهد والقارئ أنه الوحيد وحده مع شريكة حياته أن يتخذ القرار نحو تنظيم الأسرة (١) .

الراديو والتلفزيون فى خدمة تنظيم الأسرة :

لكى نضع تصوراً شاملاً لما يجب أن تكون عليه السياسة الإذاعية بشكل عام بشقيها الراديو والتلفزيون وعلاقتها بتنظيم الأسرة ولكن نظراً لأن الإذاعة لا تعمل من فراغ وليست هى الجهاز الوحيد المؤثر على عقلية الأفراد فإنه يجب :

- ضرورة تحديد الجمهور الذى تتجه إليه التوعيه بتنظيم الأسرة عن طريق الإذاعة ، فلا بد أن تكون الخطوة الأولى هى دراسة عادات وتقاليده وأفكار واحتياجات ومتطلبات القطاعات المختلفة هذا الجمهور

(١) وحدة الاتصال والإعلام لتنظيم الأسرة ، نفس المرجع السابق ، ص ٧٩ - ٨٠ .

على أن تكون دراسة عميقة ودورية عن طريق أجهزة متخصصة في البحوث الاجتماعية .

- ضرورة وضع خطة إعلامية طويلة المدى ، وخططاً أخرى قصيرة المدى ولاشك أن الدعوة إلى تنظيم الأسرة هي في حقيقتها دعوة إلى تغيير المواقف الفكرية للناس ، ودفعهم إلى سلوك فكري ثم سلوك اجتماعي جديد على أفكارهم الموروثة أو المختلفة من أنظمة قديمة . وتغيير الموقف الفكري للفرد وفي وضع الخطة الإذاعية طويلة المدى من أجل تحقيق أهداف الحملة العامة لتنظيم الأسرة ، ويجب أن يؤخذ في الاعتبار أن تتضمن الخطة الإعلامية لتنظيم الأسرة ضرورة الارتقاء بالمستوى الثقافي للشعب في عومه وفي مكانه المختلفة مع بذل أشد وأعمق الاهتمام بثقافة الطفل والمرأة .

الاهتمام بمحو الأمية :

- حيث أن معرفة القراءة والكتابة تتيح الفرصة لوسائل الإعلام المعتمدة على الكلمة المكتوبة من الوصول إلى جمهور أكبر وبالتالي من أن تزيد فاعليتها وتأثيرها :
- أن توضح الخطة بالتعاون بين المسؤولين عن السياسة الإعلامية وبين المسؤولين عن أجهزة تنظيم الأسرة والثقافي والتعليم والتجمعات السياسية .
- التعاون الكامل مع الأجهزة المتخصصة والسلطات والأجهزة المحلية .
- ضرورة أن تكون الخطة الإعلامية مزدوجة الخطوط .

- الأسرة التي تحقق لها عنصر الارتباط والألفة ورغباتها ومطالبها المسنولة عن الدعوة لتنظيم الأسرة أن تظل مراكز التوجيه الإذاعي في التوعية إلى تنظيم الأسرة نابعة من القاهرة إلى كل إقليم من أقاليم مصر .

- ضرورة الاهتمام باختيار العناصر الإذاعية المكلفة بتنظيم الحملة لتنظيم الأسرة ووضع التدريب المستمر لهم ، وكان لابد من وضع نظام التدريب الإذاعيين الذين يكلفون بالمشاركة في حملات تنظيم الأسرة داخل إطار خطة التدريب العامة التي يجب أن تتوفر لكل العاملين ويجب أن تكون خطط التدريب هذه قصيرة المدى .

- الدورات المختلفة المتعلقة بحملات التوعية عن طريق الإذاعة في مجالات التطوير الاجتماعي .

- ضرورة وضع خطة علمية للحصول على نتائج تنفيذ الخطط الإذاعية المتصلة بتنظيم الأسرة من حيث حجم الانتشار ودرجة التأثير .

إن الخطأ الكبير الذي لا يمكن أن تتعرض له الخدمة الإذاعية في مجالات التوعية بتنظيم الأسرة والخطورة في هذا الوضع لا تتمثل فقط في عدم تحقيق الخطط الإعلامية لأهدافها المنشودة ، بل إنها تتمثل أيضاً في محور عال من الضياع من الناحية الاقتصادية بذلك أن الجهد والمال الذي يبذل لتحقيق هدف معين يكون جهداً ضائعاً . أى أن البحوث الجماهيرية الميدانية التي تعتمد على اختيار عينات مناسبة من الجمهور بفئاته وتخصصاته المختلفة وسؤالهم وفق جدول نمطى واحد من قبل والمهم في الاعتماد على هذه الوسيلة ضرورة تنظيمها بشكل يكمل الحصول على نتائجها

فى أسرع وقت ممكن وبطريقة دورية ، ولكن هذا لا يجب الدور الذى تؤديه أجهزة قياس الرأى العام التابعة للأجهزة الإذاعية المختلفة ، فهى الجهة الأصلية بهذا الصبأ ومتعاونة مع الأجهزة الأخرى الأمر الذى يحكم ضرورة تدعيم الأفراد والمال اللازم لقيامها بهذه المسئولية الأساسية (١) .

أولاً : دور وسائل الإعلام فى محو الأمية الهجائية والوظيفية الثقافية وتعليم الكبار :

حيث يمكن لوسائل الإعلام فى مصر أن تؤدى دوراً مزدوجاً فى مجال محو الأمية بأنواعها وإلى جانب دورها الأساسى كأداة وسيطة لتقديم برامج محو الأمية خاصة بالنسبة للراديو والتلفزيون فإنها تستخدم أيضاً فى خلق المناخ الاجتماعى الذى يمكن أن تزدهر فيه حملات محو الأمية .

وعلى ذلك يتركز الهدف الأساسى لوسائل الإعلام فى مجال محو الأمية فى تنشيط العمل الاجتماعى المؤسس على محو الأمية خلال استشارة الحاجات والدوافع لدى المواطنين بالنسبة لبرامج محو الأمية ويوضح أهميتها ومزاياها .

ثانياً : دور وسائل الإعلام فى دعم التعليم المدرسى :

حيث تحتل عملية التعليم المدرسة النظامى فى الدول النامية أولوية واضحة على غيرها فى البرامج التنموية والثقافية والاجتماعية ، إلا أنها تواجه فى نفس الوقت عدة اختناقات تتمثل فى عدم وجود المدارس الكافية

(١) سعد لبيب : التوعية والإعلام فى مجال تنظيم الأسرة ، ١٩٧٠ ، ص ١٦٧ - ١٧١ .

لاستيعاب الأعداد المتزايدة من التلاميذ وعدم توفير المتخصصين فى المواد من المدرسين .

ثالثاً : وسائل الإعلام فى تنمية المجتمعات المحلية :

تعتبر التنمية الاجتماعية الشاملة محصلة نهائية للتنمية الجزئية على مستوى المجتمعات المحلية داخل البلد الواحد ، ومن الضروري توافر التوازن فى الجوانب المختلفة فى هذه المجتمعات وكذلك دعم التعاون بين المحليات والمستوى الأكبر ، ولذلك من الضروري أن تستخدم وسائل الإعلام لمواجهة مشكلات المجتمعات المحلية .

رابعاً : دور وسائل الإعلام فى التوعية والتربية المستديمة :

حيث تعاني الدول النامية ومن بينها مصر من مجموعة من المشكلات التى يمكن أن يطلق عليها مشكلات النمو الحضارى والتى تتمثل فى الغالب فى ضعف الوعي الصحى أو انعدام الوعي وانخفاض مستوى النظافة وانتشار الأمراض وغيرها من المشكلات التى لا يمكن أن تحل إلا بتوافر درجة عالية من الوعي لمدة كافية المواطنين بطبيعة المشكلات وانعكاساتها السلبية وامكانيات وطرق علاجها ، لذلك يجب أن تسعى وسائل الإعلام إلى البحث عن المشكلات التى يعاني منها المجتمع بقطاعاته وبيئاته المختلفة ، ثم يقوم بتخطيط الحملات الإعلامية المناسبة للقضاء على هذه المشكلات .

- ٩ - أوضح البحث أن نسبة ٤٢٪ هي البيئة التي لا يشارك بها الراديو في مساهمة محو الأمية .

المقترحات والتوصيات :

- ١ - الانتماء ببرامج التلفزيون وخصوصاً برامج محو الأمية لأنها تمثل عقبة كبيرة أمام التقدم الذي يساير المجتمع .
- ٢ - تدعيم الإذاعة ببرامج محو الأمية لأنها أصبحت غير مهمة بها الآن .
- ٣ - تنويع برامج الإذاعة والتلفزيون لتواكب التقدم السريع في المجتمع .
- ٤ - وضع رقابة على الاعلانات التي يقدمها التلفزيون لأن التلفزيون يدخل معظم المنازل .
- ٥ - أن تهتم الصحف بالموضوعات التي تنفع من الجمهور وتلمس أحاسيس الشعب .
- ٦ - اهتمام الصحافة بمشكلكتي الإلمان والمخدرات لأنها أصبحت عقبة كبيرة أمام تقدم المجتمع .
- ٧ - أن تكون الموضوعات التي تنشر في الصحف شاملة وعامة وتمس معظم النواحي الموجودة في المجتمع .

لوقت وغير مفيدة ، وأن ١١,٧٪ يرون أنها لا تتفق مع العادات والتقاليد التي يعتنقها المجتمع وغير مطابقة للواقع المجتمعي .

٣ - تبين من البحث أن نسبة تصل إلى ٤٣,٩٪ من المبحوثين يرون أن فكرة تنظيم الأسرة فكرة جيدة ، ٢٢,٢٪ يرون أنها تساهم في حل المشكلة السكانية ، وأن ١٣,٤٪ منهم يرون أنها ترفع من المستوى الاقتصادي والاجتماعي والعكس فإن ٩,٢٪ منهم يتعارضون معهم ويرون أن فكرة تنظيم الأسرة فكرة خاطئة ، وأن ١٠,٦٪ منهم يرون أنها فكرة ضد العقيدة الدينية .

٤ - ظهرت نسبة ٣٧,١٪ من المبحوثين وهم يمثلون فئة الطلاب يرون أن التلفزيون يعتبر وسيلة هامة لعرضها للبرامج التعليمية لأنها بذلك تساهم في حل مشكلة الدروس الخصوصية وتساعد على القضاء عليها وأن ٦٢,٨٪ منهم يرون أيضاً أنها تساعد على فهم الموضوعات المختلفة ويستفيدون منها .

٥ - اتضح من البحث أن الإعلانات من مجملها تافهة وغير مفيدة ومضیعة للوقت ولا تتفق مع الواقع الحقيقي .

٦ - أوضحت نتائج البحث أن معظم الإعلانات التي يقدمها التلفزيون مخلة بالآداب العامة .

٧ - أشار البحث أن الغالبية العظمى لا ترى مساهمة من التلفزيون في تقديم برامج لمحو الأمية وتمثل نسبة ٧٤٪ .

٨ - أوضحت النتائج أن الغالبية العظمى تفضل الاستماع إلى برامج الراديو وخصوصاً لبرنامج لو كنت مكانك وتمثل ٣٧٪ .

- ٩ - أوضح البحث أن نسبة ٤٢٪ هي البيئة التي لا يشارك بها الراديو في مساهمة محو الأمية .

المقترحات والتوصيات :

- ١ - الاهتمام ببرامج التلفزيون وخصوصاً برامج محو الأمية لأنها تمثل عقبة كبيرة أمام التقدم الذي يساير المجتمع .
- ٢ - تدعيم الإذاعة ببرامج محو الأمية لأنها أصبحت غير مهمة بها الآن .
- ٣ - تنويع برامج الإذاعة والتلفزيون لتواكب التقدم السريع في المجتمع .
- ٤ - وضع رقابة على الاعلانات التي يقدمها التلفزيون لأن التلفزيون يدخل معظم المنازل .
- ٥ - أن تهتم الصحف بالموضوعات التي تلقى من الجمهور وتلمس أحاسيس الشعب .
- ٦ - اهتمام الصحافة بمشكلاتي الإيمان والمخدرات لأنها أصبحت عقبة كبيرة أمام تقدم المجتمع .
- ٧ - أن تكون الموضوعات التي تنشر في الصحف شاملة وعامة وتمس معظم النواحي الموجودة في المجتمع .

المراجع

- ١ - أحمد بدر : " الإتصال بال جماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية " ، ط١ ، عبد الله حزمى ، الكويت ، ١٩٨٣ .
- ٢ - أحمد عبد الحكيم السنهورى : " أصول خدمة الفرد " ، المكتب المصرى الحديث ، القاهرة ، ١٩٧٠ .
- ٣ - إسماعيل على سعد : " الإتصال والرأى العام ، مبحث فى القوة الايديولوجية " ، ط٣ ، دار المعرفة جامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨١ .
- ٤ - جزيلا كونويكا : " خدمة الجماعة ، عملية مساعدة " ، الهيئة العامة للكتب والأجهزة العلمية ، جامعة القاهرة ، ١٩٦٩ .
- ٥ - جيهان أحمد رشتى : " نظم الإتصال ، الإعلام فى الدول النامية " ، ط١ ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٧٣ .
- ٦ - حسن محمد خين الدين : " العلوم السلوكية " ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٠ .
- ٧ - خيرى خليل الجميلى : " عمليات خدمة الفرد " ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ، ١٩٨٥ .
- ٨ - خيرى خليل الجميلى : " التثمة الإدارية فى الخدمة الاجتماعية ودورها فى عمليات إعادة بناء المجتمع " ، رسالة دكتوراة ، ١٩٨٧ .

- ٩ - زكى محمود هاشم : " الاتجاهات الحديثة فى إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، ط٣ ، مطابع سجل العرب ، القاهرة ، ١٩٧٦ .
- ١٠ - سامية محمد جابر : " الإتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث ، النظرية والتطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨٤ .
- ١١ - عبد الرحمن عبد الباقي عمر : " دراسات فى العلاقات الانسانية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٤ .
- ١٢ - عبد الفتاح عثمان : " خدمة المجتمع المعاصر " ، ط٣ ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧١ .
- ١٣ - على أحمد على وروحية السيد : " الإتصالات الإدارية والجماهيرية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧١ .
- ١٤ - فاطمة مصطفى الحارونى : " خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية " ، ط٥١ ، مطبعة السعادة ، القاهرة ، ١٩٧٤ .
- ١٥ - لوس كامل مليكة : " سيكلولوجية الجماعات والقيادة " ، ط٣ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٠ .
- ١٦ - محمد سلامة غبارى ومحمد بهجت كشك : " وسائل الإتصال فى الخدمة الاجتماعية " ، المكتب الجامعى الحديث الاسكندرية ، ١٩٧٩ .
- ١٧ - محمد شمس الدين أحمد : " فن خدمة الجماعة فى محيط الخدمات الاجتماعية " ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٦٧ .
- ١٨ - محمود عودة : " أساليب الإتصال والتغير الاجتماعى " ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٣ .

١٩ - ميشيل أرحابيل : ترجمة عبد الستار إبراهيم : " علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية " ، دار الكتب الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٧٣ .

- 20 - C.H.Cooly : Social Organization.N.Y.Cherles Scribner's Son,1909 .
- 21 - Everett . Regars With lynne Svenning : modernization Among Peasants . he Im - act of Communication : N . Y Rinehart and Winston 1989 .
- 22 - Gary Gronkhit : Communication and Awareness. California,1976 .
- 23 - Helen Harris Perlmen, Social Casework. Chicago University of Chicago Press , Copyright 1957 by the University of Chicago, .
- 24 - Schramm . W . Communication Development and The Deveiopment Process . In IUCIAN pye (Ed) commenication and POLITICAL velopment . STANFCRM . california . stanford UNIVERSITY, press 1964 .
- 25 . Morroe berger . The Arab World Tody Garden City, N Y . Anchor Book, 1964, P.P. 425 - 961 .
- 26 - M.Willery and S.A.Rice. Communication Agencies and Social. 1933, p.p 6 .

الفهرس

رقم الصفحة

مقدمة

٥

الفصل الأول

أساسيات الإتصال

- تعريف الإتصال ٩
- مفاهيم الإتصال ٩
- المراحل التي تمر بها عملية الإتصال ١٥
- عناصر الإتصال ١٨
- وظائف الإتصال ٣٣
- أهداف الإتصال ٣٤
- نموذج الإتصال الناجح ٣٨
- معوقات الإتصال ٣٩

الفصل الثاني

الإتصال والثقافة الشخصية

- أساليب الإتصال الانساني ٤٥
- تصنيفات وسائل الإتصال ٤٦
- مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) ٤٧
- مجموعة وسائل الإتصال السمعية والبصرية ٥٠

الفصل الثالث

وسائل الاتصال وتأثيرها في المجتمع

- ٦٢ - دور وسائل الاتصال في المجتمعات النامية
- ٦٤ - أهمية استخدامات وسائل الاتصال الحديثة في المجتمعات النامية
- ٦٦ - اتجاه وسائل الاتصال نحو التغيير الاجتماعي والتحديث

الفصل الرابع

عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية

- ٧١ - الاتصال في خدمة الفرد
- ٧٨ - الاتصال في خدمة الجماعة
- ٨٧ - الاتصال في تنظيم المجتمع

الفصل الخامس

علاقات الاتصال بالعمليات الاجتماعية

- ١٠٧ - علاقة الاتصال بالإرشاد
- ١٠٩ - علاقة الاتصال بالإدارة
- ١١٢ - علاقة الاتصال بالعلاقات العامة
- ١١٣ - علاقة الاتصال بالتعليم

الفصل السادس

دراسة تحليلية لبعض وسائل الإتصال فى المؤسسات

- الاجتماعات ١١٧
- التقارير ١٣٨
- المذكرات ١٥٠
- المقابلات ١٥٣

الفصل السابع

دور الوسائل الإعلامية والإتصالية فى البقاء المجتمعى "دراسة ميدانية بمحافظة أسوان"

- الإجراءات المنهجية للدراسة ١٧١
- أهمية الإعلام والإتصال فى المجتمع ١٧٤
- العلاقة الارتباطية بين الوسائل الإعلامية والإتصالية والبناء المجتمعى ١٧٥
- الإعلام ووسائله وانعكاساته على المجتمع ١٧٧
- ١ - أيدولوجية تنظيم الأسرة ١٧٨
- ٢ - محور الأمية والمجتمع النامى ١٧٩
- ٣ - التوعية وتنمية المجتمعات المحلية ١٨١
- النتائج ١٨٣
- المقترحات والتوصيات ١٨٥
- لمراجع ١٨٧

رقم الإيداع ٩٦ / ٢٨٣٠

I.S.B.N

977 - 5609 - 40 - 2

